

PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NO BRASIL **TIC GOVERNO ELETRÔNICO - 2010**

*SURVEY ON THE USE OF INFORMATION AND
COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN BRAZIL
ICT ELECTRONIC GOVERNMENT - 2010*



cgi.br

Comitê Gestor da Internet no Brasil
Brazilian Internet Steering Committee

Comitê Gestor da Internet no Brasil
Brazilian Internet Steering Committee

Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da
Informação e da Comunicação no Brasil
TIC GOVERNO ELETRÔNICO - 2010

*Survey on the Use of Information and
Communication Technologies in Brazil*
ICT ELECTRONIC GOVERNMENT - 2010

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR
Brazilian Network Information Center

São Paulo
2010

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR
Brazilian Network Information Center

DIRETOR PRESIDENTE / CEO
Demi Getschko

DIRETOR ADMINISTRATIVO / CFO
Ricardo Narchi

DIRETOR DE SERVIÇOS / CTO
Frederico Neves

DIRETOR DE PROJETOS ESPECIAIS E DE DESENVOLVIMENTO / PROJECTS DIRECTOR
Milton Kaoru Kashiwakura

Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação - CETIC.br / *Center of Studies on Information and Communication Technologies*

Alexandre F. Barbosa

COORDENAÇÃO EXECUTIVA E EDITORIAL / EXECUTIVE AND EDITORIAL COORDINATION: Alexandre F. Barbosa

COORDENAÇÃO TÉCNICA / TECHNICAL COORDINATION: Juliano Cappi

EQUIPE TÉCNICA / TECHNICAL STAFF: Camila Garroux, Robson Tavares, Tatiana Jereissati e Winston Oyadomari

DESIGN E DIAGRAMAÇÃO / DESIGN AND DESKTOP PUBLISHING: DB Comunicação Ltda.

TRADUÇÃO / TRANSLATION: Linnguagem Idiomas

REVISÃO / REVIEW: Érica de Freitas e Tomás Olcese

EQUIPE DE COMUNICAÇÃO NIC.BR / NIC.BR COMMUNICATION STAFF: Caroline D'Avo, Reinaldo Ferraz, Everton Teles Rodrigues, Fabiana Araujo da Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil : TIC governo eletrônico - 2010 = Survey on the use of information and communication technologies in Brazil : ICT electronic government - 2010 / [coordenação executiva e editorial/executive and editorial coordination, Alexandre F. Barbosa ; tradução/translation Linnguagem Idiomas]. -- São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010.

Edição bilíngue: português/inglês. ISBN 978-85-60062-34-8

1. Internet (Rede de computadores) - Brasil
2. Tecnologia da informação e da comunicação - Brasil - Pesquisa I. Barbosa, Alexandre F..
- II. Título: Survey on the use of information and communication technologies in Brazil.

10-12714

CDD-004.6072081

Índices para catálogo sistemático:

1. Brasil : Tecnologias da informação e da comunicação : Uso : Pesquisa 004.6072081
2. Pesquisa : Tecnologia da informação e comunicação : Uso : Brasil 004.6072081

Esta publicação está disponível também em formato digital em www.cetic.br
This publication is also available in digital format at www.cetic.br

Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias
da Informação e da Comunicação no Brasil
TIC GOVERNO ELETRÔNICO - 2010

*Survey on the Use of Information and
Communication Technologies in Brazil*
ICT ELECTRONIC GOVERNMENT - 2010

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br
BRAZILIAN INTERNET STEERING COMMITTEE

Augusto Cesar Gadelha Vieira
(COORDENADOR / *COORDINATOR*)

Rogério Santanna dos Santos
(COORDENADOR DA CT / *WORKING GROUP COORDINATOR*)

Adriano Silva Mota
Alexandre Annenberg Netto
Carlos Alberto Afonso
Demi Getschko
Flávio Rech Wagner
Francelino José Lamy de Miranda Grando
Gustavo Gindre Monteiro Soares
Henrique Faulhaber
Jaime Barreiro Wagner
Jorge Santana de Oliveira
José Roberto Drugowich de Felício
Lisandro Zambenedetti Granville
Marcelo Bechara de Souza Hobaika
Marcelo Fernandes Costa
Mario Luis Teza
Nelson Simões da Silva
Nivaldo Cleto
Plínio de Aguiar Junior
Renato da Silveira Martini

DIRETOR EXECUTIVO / *EXECUTIVE DIRECTOR*: Hartmut Richard Glaser

Sumário

CAPÍTULO 1 - RELATÓRIO METODOLÓGICO	9
ABORDAGEM QUALITATIVA – GRUPOS FOCAIS COM CIDADÃOS	11
ABORDAGEM QUALITATIVA – ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE COM EMPRESAS	13
ABORDAGEM QUANTITATIVA – PESQUISA AMOSTRAL	14
TÉCNICA DE COLETA DE DADOS	14
PLANO AMOSTRAL - CIDADÃO	15
VARIÁVEIS DE CRUZAMENTO	16
PLANO AMOSTRAL - EMPRESAS	16
 CAPÍTULO 2 - PERFIL DA AMOSTRA	 19
POPULAÇÃO GERAL (CIDADÃOS)	21
GÊNERO	21
FAIXA ETÁRIA	22
REGIÃO	22
CONDIÇÕES DE OCUPAÇÃO	22
RENDA FAMILIAR	22
CLASSE SOCIAL	23
GRAU DE INSTRUÇÃO	23
EMPRESAS	23
PORTE DA EMPRESA	23
REGIÃO DO PAÍS	24
MERCADOS DE ATUAÇÃO	24
 CAPÍTULO 3 - ANÁLISE DOS RESULTADOS	 25
USO DOS SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL	28
FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOVERNO	30
CENÁRIO POSITIVO PARA O USO DE SERVIÇOS PÚBLICOS PELA INTERNET	31
QUALIFICAÇÃO DO USO DO E-GOV	35
FATORES LIMITADORES AO USO EFETIVO DO E-GOV	37
BARREIRAS AO USO DO E-GOV	41

DESAFIOS PARA O AVANÇO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL	43
OPORTUNIDADES PARA DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL	49
REFERÊNCIAS	50
 ENGLISH	 53

CAPÍTULO 1

RELATÓRIO METODOLÓGICO

Seguindo a tendência mundial de muitos governos, os quais adotam as tecnologias de informação e comunicação (TICs) como ferramentas de modernização da administração pública, melhoria da eficiência e da qualidade na prestação de serviços públicos e aumento da transparência, o governo brasileiro também tem investido recursos na ampliação de programas de governo eletrônico (e-Gov). No entanto, para que os gestores públicos possam planejar estrategicamente a entrega de serviços de e-Gov que atendam as necessidades dos cidadãos e das empresas, é necessário que haja informação estruturada e sistemática a respeito do seu uso no Brasil.

Com o objetivo de produzir indicadores e estatísticas relativas à sua utilização no Brasil, o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br) iniciou em 2010 a Pesquisa TIC Governo Eletrônico, cuja contribuição proverá aos órgãos governamentais informações importantes para o **planejamento de serviços de governo eletrônico** à população brasileira, mapeando usos, barreiras, e identificando oportunidades de e-Gov por meio de coleta e de análise sistemática de dados.

A coleta de dados da Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 ocorreu no período entre abril e setembro de 2010, com empresas e cidadãos em todo o território nacional. Foram aplicadas duas diferentes abordagens metodológicas: uma qualitativa, utilizando a técnica de grupos focais com cidadãos e entrevistas em profundidade com empresas; e outra quantitativa, por meio de pesquisa amostral e de uso de questionários estruturados. Na dimensão qualitativa dessa pesquisa, procurou-se capturar aspectos emergentes a partir do discurso dos entrevistados, dentro de uma premissa de realidade subjetiva e socialmente construída. A implementação das duas abordagens foi conduzida pela Ipsos Public Affairs, incluindo o desenho amostral, a seleção de cidadãos e empresas para a etapa qualitativa e a coleta de dados em campo.

Abordagem Qualitativa – Grupos Focais com Cidadãos

A etapa qualitativa da Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 contempla usuários e não usuários de serviços de governo eletrônico, e reuniu, através de 10 grupos focais, aproximadamen-

te 80 cidadãos brasileiros com idades entre 16 e 60 anos, das classes sociais AB, C e DE, de diferentes níveis de escolaridade, nas cinco regiões do país, a fim de conhecer as opiniões de usuários e não usuários sobre serviços de governo eletrônico. A composição dos grupos focais está detalhada na Tabela 1.

Tabela 1 - PERFIL DOS GRUPOS FOCALIS: CIDADÃOS

REGIÃO DO PAÍS	CLASSE SOCIAL	IDADE	ESCOLARIDADE	USUÁRIO DE E-GOV
Recife NORDESTE	AB	21-35	Fundamental e Médio	Sim
Recife NORDESTE	DE	21-35	Fundamental e Médio	Não
Porto Alegre SUL	AB	36-60	Universitário	Não
Porto Alegre SUL	C	16-20	Fundamental e Médio	Sim
Belém NORTE	C	16-20	Fundamental e Médio	Não
Belém NORTE	DE	36-60	Fundamental e Médio	Não
São Paulo SUDESTE	AB	36-60	Universitário	Sim
São Paulo SUDESTE	C	21-35	Universitário	Não
Brasília CENTRO-OESTE	C	21-35	Universitário	Sim
Brasília CENTRO-OESTE	AB	36-60	Universitário	Sim

Os participantes foram recrutados na população geral das cidades onde se realizaram os grupos focais. Por usuários, consideram-se os cidadãos que utilizaram qualquer serviço de e-Gov nos últimos 12 meses (para consulta ou interação). Antes de ser selecionado para o grupo focal, cada indivíduo preencheu um “questionário de recrutamento” com o auxílio de um entrevistador, a fim de se coletarem informações pessoais sobre os usos dos serviços em questão, faixa etária, profissão, renda, sexo, e escolaridade, e de se identificar o perfil planejado dos grupos, de acordo com a tabela anterior.

Para cada grupo, foram recrutadas de 10 a 12 pessoas, a fim de se garantir a presença de 7 a 12 participantes. A Ipsos Public Affairs realizou a checagem nos registros dos cadastros (CRQ) na Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) para todos os participantes. Foram excluídas do recrutamento pessoas com contatos de qualquer natureza com institutos de tecnologia, ou funcionários do governo/servidores públicos. Na cidade de Brasília, um dos maiores desafios do processo de recrutamento foi encontrar participantes com o perfil acima que não fossem servidores públicos. Além disso, foram excluídas dos grupos as pessoas que participaram de grupos focais de qualquer natureza nos últimos seis meses.

Cada dinâmica durou em torno de 2,5 horas e contou com a participação média de 8 indivíduos por grupo. As discussões em grupo foram realizadas em salas específicas para esse propósito, equipadas com câmeras, microfones e uma sala de espelho, o que permitiu o acompanhamento e a validação do trabalho pelo CETIC.br.

Abordagem Qualitativa – Entrevistas em Profundidade com Empresas

A etapa qualitativa da Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 contempla empresas usuárias de serviços de governo eletrônico e reuniu 12 empresas de micro, pequeno/médio, e grande porte, nas cidades de Recife, São Paulo, e Porto Alegre. Foram realizadas entrevistas em profundidade com profissionais das áreas administrativa, financeira, e contábil, cujo objetivo foi conhecer suas opiniões a respeito de serviços eletrônicos de governo em empresas nos setores de transformação, construção civil, comércio, agrícola, e serviços, a fim de se compreenderem as necessidades de uso da ferramenta e eventuais barreiras em sua utilização. As entrevistas em profundidade foram realizadas dentro dos perfis ilustrados na tabela abaixo.

Tabela 2 - PERFIL DAS ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE: EMPRESAS

PORTE	REGIÃO DO PAÍS	CNAE 2.0 (AGRUPAMENTOS DE SETORES)	DEPARTAMENTO RESPONDENTE
Micro	São Paulo SUDESTE	Indústria de Transformação	Financeiro
Pequena e Média	São Paulo SUDESTE	Construção Civil	Financeiro
Grande	São Paulo SUDESTE	Comércio	Administrativo/ Financeiro
Micro	São Paulo SUDESTE	Serviços	Proprietário
Pequena e Média	Recife NORDESTE	Indústria de Transformação	Proprietário
Grande	Recife NORDESTE	Construção Civil	Contador
Micro	Recife NORDESTE	Comércio	Proprietário
Pequena e Média	Recife NORDESTE	Setor Agrícola	Financeiro
Grande	Porto Alegre SUL	Indústria de Transformação	Financeiro
Micro	Porto Alegre SUL	Construção Civil	Proprietário
Pequena e Média	Porto Alegre SUL	Comércio	Administrativo
Pequena e Média	Porto Alegre SUL	Serviços	Financeiro

Os respondentes foram previamente contatados por telefone para agendamento da entrevista em local, data e horário de sua conveniência. Foi realizada a identificação do funcionário mais familiarizado com o uso do governo eletrônico dentro de cada empresa, escolhido para responder a pesquisa.

As entrevistas foram pessoais ou por telefone (conforme a preferência do respondente), com duração média de 60 a 70 minutos. Através da técnica de entrevista em profundidade (semiestruturada), obtiveram-se informações detalhadas, estabelecendo uma compreensão ampla sobre a questão do uso e da aplicação dos serviços de e-Gov nas empresas. As entrevistas foram orientadas por um entrevistador encarregado de um roteiro não-diretivo semiestruturado.

Tanto os grupos focais quanto as entrevistas em profundidade permitiram explorar as percepções, expectativas, e barreiras dos brasileiros com relação aos serviços de governo eletrônico. Cabe ressaltar que os resultados da pesquisa qualitativa representam a interpretação subjetiva dos dados coletados. Sempre que pertinente, os dados primários serão mostrados nas próprias palavras dos respondentes, em forma de citação (entre aspas).

Abordagem Quantitativa – Pesquisa Amostrai

Para a condução da etapa quantitativa da pesquisa, foi definida uma amostra de cidadãos e empresas baseada nos princípios de amostragem utilizados nas Pesquisas TIC Domicílios e TIC Empresas. A etapa quantitativa foi precedida da etapa qualitativa, a qual apontou temas e hipóteses que subsidiaram a definição dos instrumentos de coleta de dados (questionários estruturados) e a coleta de dados em campo. O público-alvo da pesquisa foram cidadãos brasileiros (a partir dos 16 anos), usuários e não usuários de governo eletrônico e empresas brasileiras de pequeno, médio e grande porte.

Os aspectos metodológicos adotados, incluindo o instrumento de coleta de dados, o desenho do plano amostral e as variáveis de cruzamento, são apresentados a seguir.

O plano amostral da pesquisa foi desenhado pela Ipsos Public Affairs, de forma a apresentar uma margem de erro de, no máximo, 2% entre cidadãos, e 4% entre empresas, em âmbito nacional.

TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

A técnica de coleta de dados utilizada na pesquisa amostral TIC Governo Eletrônico Cidadãos foi a entrevista presencial, a partir de questionários estruturados. Na TIC Governo Eletrônico Empresas, a técnica de coleta utilizada foi a entrevista por telefone, também conhecida como CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). O questionário que orientou as entrevistas com os cidadãos e empresas obedeceu à seguinte estrutura:

Módulo A – Uso da Internet (somente para a pesquisa de cidadãos);

Módulo B – Uso de serviços públicos;

Módulo C – Percepção sobre o e-Gov;

Módulo D – Barreiras ao uso do governo eletrônico;

Módulo E – Comunicação Governo-Sociedade;

Módulo F – Variáveis Contextuais.

PLANO AMOSTRAL - CIDADÃO

Foram realizadas um total de 3.000 entrevistas presenciais, com cidadãos com idade de 16 anos ou mais, em todo o território nacional, sendo 2.000 entrevistas com indivíduos usuários e não usuários de e-Gov, e um *oversample* de 1.000 usuários de e-Gov, definidos como qualquer cidadão que tenha usado pelo menos um serviço de governo pela Internet nos últimos 12 meses.

A fim de se produzir um retrato representativo do uso das TICs no Brasil, o plano amostral da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 utilizou informações do Censo Demográfico Brasileiro (Censo, 2000) e da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD, 2008), ambas realizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Na amostra de população geral, 35% dos respondentes (N=699) eram usuários de e-Gov. Para fins analíticos, foram agregados a estes, um *oversample* de 1.000 usuários de e-Gov totalizando uma amostra de 1.699 usuários, aumentando assim a base de respondentes para os resultados de especial interesse.

A amostra de 1.000 casos foi composta por indivíduos usuários de e-Gov, com idades a partir de 16 anos que tenham utilizado pelo menos um serviço de governo pela Internet nos últimos 12 meses.

Com o intuito de se assegurar a representatividade da população brasileira, a diversidade regional, econômica e social do país foi incorporada no desenho amostral por meio de cotas para determinadas variáveis. Desse modo, a amostra da pesquisa TIC Governo Eletrônico Cidadãos 2010 é sistemática, estratificada por conglomerados e cotas no último estágio. O processo desenvolve-se em três estágios, descritos a seguir:

Primeiro estágio: ocorre a seleção dos municípios;

Segundo estágio: sorteio dos setores censitários dentre os municípios selecionados na etapa anterior;

Terceiro estágio: seleção dos domicílios e dos respondentes finais por cotas baseadas em estudos oficiais, como PNAD e Censo 2000 do IBGE, dentre os setores censitários sorteados no item acima.

A pesquisa permite a apresentação dos resultados relativos aos cidadãos segundo as seguintes variáveis de cruzamento: uso de e-Gov (usuário e não usuário), região geográfica, classe social, renda familiar, grau de instrução, faixa etária, sexo e situação de emprego.

VARIÁVEIS DE CRUZAMENTO

GRAU DE INSTRUÇÃO DO RESPONDENTE

O grau de instrução é o cumprimento de um determinado ciclo formal de estudos. Na pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010, coletou-se a variável grau de instrução nas seguintes categorias: analfabeto/educação infantil, ensino fundamental, médio e superior.

RENDA FAMILIAR

A variável renda familiar refere-se à renda domiciliar. Para fins de divulgação, foram estabelecidas seis faixas de renda, iniciadas pelo piso divulgado pelo Ministério do Trabalho e Emprego: o salário mínimo federal.

CLASSE SOCIAL

Para estimar a classe social (ou econômica) dos entrevistados, utilizou-se o Critério de Classificação Econômica Brasil, desenvolvido pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa – ABEP. As classes sociais foram agregadas em quatro grupos: A, B, C, DE.

SITUAÇÃO DE EMPREGO

A situação de emprego definiu-se a partir dos critérios da População Economicamente Ativa – PEA, ou seja: a parcela capaz de atender ao setor produtivo. A pergunta utilizada na TIC Governo Eletrônico foi uma adaptação daquela aplicada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

PLANO AMOSTRAL - EMPRESAS

Foram realizadas 647 entrevistas em empresas formalmente estabelecidas. A amostra foi selecionada aleatoriamente a partir de listagem de empresas, com base nos dados da RAIS, seguindo a técnica de amostragem estratificada, a qual foi estratificada por segmentos da CNAE (Classificação Nacional de Atividade Econômica), na sua versão 2.0, por porte, e por região do país. Foram estabelecidas cotas, considerando-se os estratos da amostra.

O setores CNAE incluídos na pesquisa foram:

- Indústria de Transformação;
- Construção Civil;
- Comércio;
- Setor Agrícola;
- Serviços (segmentos consolidados CNAE).

As faixas de porte utilizadas na pesquisa foram:

- Pequena (10 a 49 funcionários);
- Média (50 a 249 funcionários);
- Grande (acima de 250 funcionários).

As regiões do país contempladas na pesquisa foram:

- Norte;
- Nordeste;
- Sul;
- Sudeste;
- Centro-Oeste.

Foi possível analisar os resultados pelas seguintes variáveis de cruzamento: uso de e-Gov (usuário e não usuário), porte, definido pelo número de funcionários, região e segmento de atuação, de acordo com a Classificação Nacional de Atividade Econômica da Comissão Nacional de Classificação, na sua versão 2.0.

capítulo 2

PERFIL DA AMOSTRA

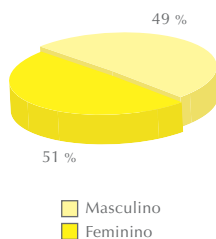
O plano amostral da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 resultou em dois desenhos amostrais distintos, a fim de se produzir um retrato representativo do uso de serviços de governo eletrônico no Brasil, tanto pelos cidadãos quanto pelas empresas brasileiras. O plano amostral da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 relativo aos cidadãos utilizou fontes oficiais de dados sobre as características dos domicílios e dos cidadãos brasileiros: Censo Demográfico Brasileiro (Censo, 2000) e a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD, 2008) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), com o objetivo de a amostra resultante dos trabalhos de campo refletir o perfil da população brasileira na faixa etária acima dos 16 anos.

Para as empresas, o desenho do plano amostral utilizou outra fonte oficial: a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), do Ministério do Trabalho e Emprego. A amostra foi selecionada aleatoriamente a partir de listagem de empresas, com base nos dados da RAIS. As cotas foram estabelecidas, considerando o segmento de atividade, o porte e a região onde a empresa se localiza. A amostra foi estratificada por CNAE (Classificação Nacional de Atividade Econômica), por porte, e por região do país.

A fim de subsidiar um melhor entendimento da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 e de facilitar o uso dos dados para trabalhos futuros, esta seção expõe o perfil e as características da amostra relativa às populações de cidadãos e de empresas.

População geral (cidadãos)

A amostra de 2.000 casos foi composta por indivíduos a partir dos 16 anos, usuários ou não usuários de e-Gov. As principais características da amostra são:



GÊNERO

A amostra é composta por 49% de pessoas do sexo masculino e 51% do sexo feminino.

Gráfico 1. Perfil da Amostra - GÊNERO

Perfil da Amostra

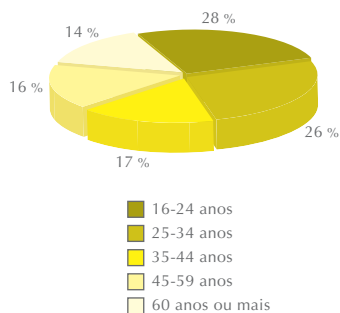


Gráfico 2. Perfil da Amostra -
FAIXA ETÁRIA

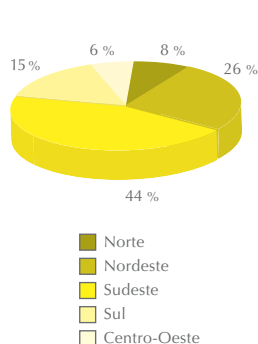


Gráfico 3. Perfil da Amostra -
REGIÃO

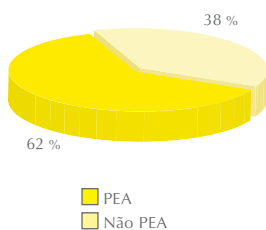


Gráfico 4. Perfil da Amostra -
CONDIÇÕES DE OCUPAÇÃO

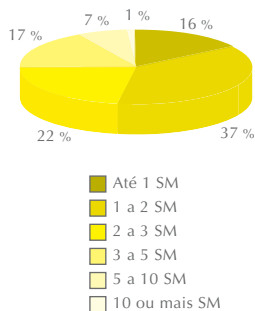


Gráfico 5. Perfil da Amostra -
RENDA FAMILIAR

FAIXA ETÁRIA

28% da amostra estão entre as faixas de 16-24 anos; 26% entre 25-34 anos; 17% entre 35-44 anos; 16% entre 45-59 anos; e 14% possuíam 60 anos ou mais.

REGIÃO

A distribuição da amostra de população geral por região apresenta-se da seguinte maneira: 44% dos respondentes residem na região Sudeste; 26% na região Nordeste; 15% no Sul do país; 8% no Norte, e 6% no Centro-oeste.

CONDIÇÕES DE OCUPAÇÃO

As condições de ocupação são mensuradas de acordo com o *status* de trabalho (população economicamente ativa – PEA) e ocupação das pessoas. Os economicamente ativos somam 62% da amostra. Por conseguinte, a amostra tem 38% de pessoas que não são economicamente ativas (não PEA), tais como estudantes que não trabalham, aposentados/pensionistas e donas de casa.

RENDA FAMILIAR

Na amostra da pesquisa TIC Governo Eletrônico, 37% das entrevistas foram feitas em domicílios com renda familiar entre 1 e 2 salários mínimos (SM), outros 22% entre 2 e 3 SM. Apenas 8% dos domicílios entrevistados declararam renda familiar acima de 5 SM.

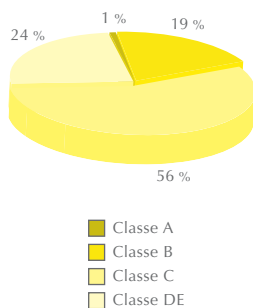


Gráfico 6. Perfil da Amostra -
CLASSE SOCIAL

CLASSE SOCIAL

De acordo com o Critério Brasil de Classificação Social, a amostra possui 1% de indivíduos na classe A, 19% na classe B, 56% na classe C, e 24% nas classes DE.

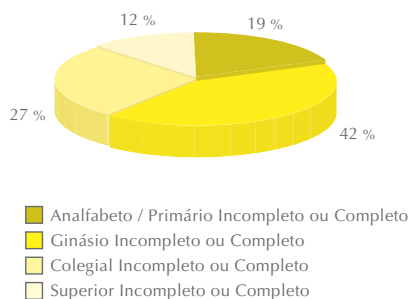


Gráfico 7. Perfil da Amostra -
GRAU DE INSTRUÇÃO

GRAU DE INSTRUÇÃO

19% dos respondentes são analfabetos ou possuem educação primária completa; 42% possuem ginásio completo ou incompleto; 27% possuem ensino médio completo ou incompleto; e 12% possuem ensino superior completo ou incompleto.

Empresas

A amostra de 647 casos foi composta por funcionários de empresas formalmente estabelecidas, usuários ou não usuários de e-Gov. As principais características da amostra seguem a seguir:

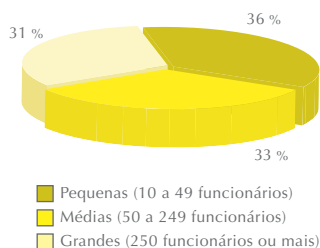


Gráfico 8. Perfil da Amostra -
PORTE DA EMPRESA

PORTE DA EMPRESA

A amostra é composta por 36% de empresas pequenas (10 a 49 funcionários), 33% médias (50 a 249 funcionários) e 31% grandes (250 funcionários ou mais).

Perfil da Amostra

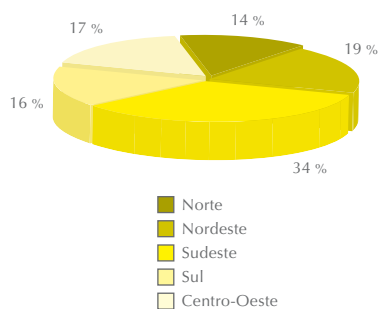


Gráfico 9. Perfil da Amostra -
REGIÃO DO PAÍS

REGIÃO DO PAÍS

A distribuição da amostra de empresas por região resultou em: 34% na região Sudeste; 19% na região Nordeste; 16% no Sul; 14% no Norte, e 17% no Centro-oeste.

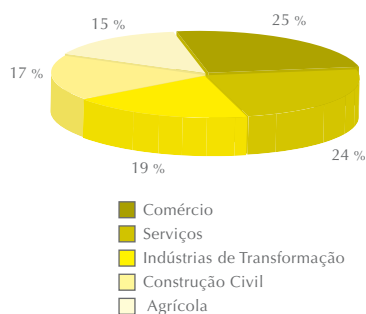


Gráfico 10. Perfil da Amostra
MERCADO DE ATUAÇÃO

MERCADO DE ATUAÇÃO

Os mercados de atuação são definidos de acordo com a Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE). Das empresas entrevistadas, 25% são do setor de Comércio, 24% de Serviços, 19% são Indústrias de Transformação, 17% são da Construção Civil e 15% são do setor Agrícola.

capítulo 3

ANÁLISE DOS RESULTADOS

O Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação – CETIC.br – realiza anualmente, desde 2005, pesquisas especializadas sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), a fim de avaliar a sua posse e o seu uso em diversas áreas de relevância social. Esta publicação apresenta os resultados da 1ª Edição da Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010, desenvolvida com o objetivo de investigar se há um desalinhamento entre as ofertas do governo e a demanda em serviços de governo eletrônico pela população.

O aumento expressivo do número de brasileiros que usam a Internet em seu dia-a-dia e o crescimento da penetração de seu acesso nos domicílios e empresas brasileiras têm contribuído para a criação de um novo cenário econômico e social no Brasil, permitindo que governos, empresas e cidadãos interajam, cada vez mais, por meio de ambientes virtuais criados pelas aplicações *web*. Essa realidade é expressa também pelo desenvolvimento e pela implantação de programas de governo eletrônico no Brasil, mostrando que o governo tem adotado, nos últimos anos, as novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) em todos os níveis da administração pública, fazendo com que elas favoreçam a modernização da administração pública e aprimorem a eficiência e a qualidade na prestação de serviços públicos.

Esta 1ª Edição da Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 apresenta, por meio de indicadores e estatísticas, um panorama amplo sobre o uso de serviços de governo eletrônico no Brasil por cidadãos e por empresas. Com a sua continuidade, prevista ao longo dos próximos anos, será possível monitorar a evolução do governo eletrônico no Brasil e criar séries históricas que definam tendências e permitam comparações da evolução do e-Gov num contexto nacional e internacional.

Os principais destaques dos resultados desta primeira edição da Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 foram sintetizados, a seguir:

- De acordo com os resultados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010, a principal forma de acesso aos serviços públicos é a presencial, com a preferência de atendimento presencial por 60% de indivíduos. No entanto, quando o cidadão utiliza a tecnologia como mediadora do acesso aos serviços públicos, 35% citaram a Internet como principal forma de obtenção de algum serviço público, superando o telefone, com 8% dos entrevistados.

- Entre as empresas, ao contrário do que ocorre entre cidadãos, a Internet predomina como canal de obtenção de serviços públicos: 79% utilizaram ao menos um dos serviços nos últimos 12 meses. O serviço presencial ocorreu em 22% das empresas, e pelo telefone alcançou 11%.
- O potencial de crescimento efetivo do e-Gov no Brasil é promissor: mais da metade da população (56% dos entrevistados) escolheria a Internet para acessar serviços de governo na próxima vez que tiver necessidade. Outros 60% dos entrevistados declararam-se propensos a indicar esse tipo de uso para suas redes de contato. Além disso, 91% dos cidadãos usuários de e-Gov declararam estar satisfeitos ou muito satisfeitos em relação aos serviços de governo oferecidos pela Internet.
- O grau de satisfação com esse tipo de serviço e a predisposição ao seu uso não se refletem efetivamente na utilização de serviços de e-Gov. Entre os cidadãos usuários, é possível perceber que, por meio da Internet, seu uso direciona-se com maior intensidade a buscas de informação sobre serviços governamentais do que para transações: a primeira atividade é quase universal, chegando a 90% das menções, enquanto as transações atingem 61% dos usuários de e-Gov. Outro fator que corrobora essa hipótese é que praticamente um terço dos usuários de governo eletrônico utiliza um único serviço do governo através da Internet nos últimos 12 meses (29%), e 50% dos usuários de e-Gov utiliza apenas um ou dois serviços.
- Apesar dos altos índices de satisfação, existem oportunidades de melhoria dos serviços de governo oferecidos pela Internet, tanto na busca dos serviços quanto na facilidade de sua utilização. A dificuldade em encontrar serviços foi uma das principais menções, com 29%; 28% disseram “Difícilmente recebo retorno (resposta) às minhas solicitações”; 23%, “Os serviços de que preciso estão disponíveis na Internet, mas não é possível completar a transação”; 21%, “Na Internet, não tenho confirmação de que o pedido chegou e será processado”; por fim, 21% disseram “Usar a Internet para contato com o governo é muito complicado”.
- Entre aqueles que declararam haver serviços de governo ainda não oferecidos pela Internet, a maior parte convergiu para a área da saúde. Na fase quantitativa da pesquisa, considerando as respostas abertas e não estimuladas, 34% citaram serviços relacionados à saúde, como o agendamento de consultas pela Internet.

Uso dos serviços de governo eletrônico no Brasil

As relações entre governos e cidadãos têm sido impactadas pelo uso cada vez maior das TICs pelos cidadãos e empresas, sobretudo pela preferência por serviços transacionais *online* em ambientes virtuais, associada à conveniência desses ambientes, e pela universalização da Internet (BARBOSA, 2008). Prova disso são as reações iniciais muito positivas

à idéia de prestação de serviços de governo por meio eletrônico. De maneira geral, há a percepção de que o usuário é beneficiado com a substituição da *interface* pessoal pela eletrônica, tanto no tempo gasto quanto na rapidez dos resultados. Especificamente para os de menor renda, a possibilidade de resolução de problemas via Internet é também uma forma de economizar a despesa com a locomoção, significativa para esse público.

O avanço do uso da Internet pela população brasileira na área urbana, de 30,5 milhões de internautas em 2005, para 58,5 milhões em 2009, reforça a tendência de o cidadão utilizar cada vez mais os ambientes virtuais, segundo pesquisa TIC Domicílios 2009 do CGI.br. Além desses fatores, Fountain (2001) e Heeks (2002) destacam que as forças provenientes do movimento de reforma e modernização da administração pública determinaram o avanço da adoção das TICs pelos governos e, em particular, da implantação de programas de governos eletrônico. No entanto, muitas barreiras para essa adoção e seu uso efetivo ainda existem e precisam ser conhecidas pelo governo; da mesma forma, é necessário observar se os serviços oferecidos pelos programas de e-Gov atendem de forma efetiva as demandas da sociedade.

A Organização das Nações Unidas (ONU) destaca que o desenvolvimento e implantação de programas de governo eletrônico em vários países é uma das consequências mais visíveis da rápida e intensa adoção das TICs, com impacto significativo na forma de como o governo gere o relacionamento entre órgãos governamentais prestadores de serviços públicos e o cidadão (UNDP, 2004). A implantação desses programas no Brasil, em todos os níveis de governo (federal, estadual e municipal), também é resultado do avanço da adoção intensiva das TICs no setor público, e tem como objetivos o aumento do desempenho e da eficiência da administração pública, bem como a oferta de melhores e mais convenientes serviços públicos ao cidadão.

O desenvolvimento de um governo eletrônico efetivo no Brasil tem um papel fundamental nos processos de inclusão digital e social dos cidadãos, e no atendimento das demandas da sociedade. As TICs oportunizam serviços, antes prestados ao cidadão de forma presencial, por meio de canais digitais, como a Internet, de maneira mais rápida, eficiente e customizada, a fim de permitirem uma relação próxima entre Estado e sociedade, além de aumentarem a qualidade do atendimento ao cidadão, reduzirem a complexidade dos processos internos e promoverem uma redução significativa de custos operacionais para o governo.

O uso das TICs no setor público tem se estruturado em programas de e-Gov para a prestação de serviços públicos e permitido uma mudança significativa no modo em que o governo interage com o cidadão, empresas e outros governos.

*“É porque muitas vezes
não tem o dinheiro
do ônibus para ir
até o local. Mas tem
Internet em casa.
Ou vai num cyber.”*

*Cidadão não usuário, Belém,
faixa etária: 36-60 anos, classe DE.*

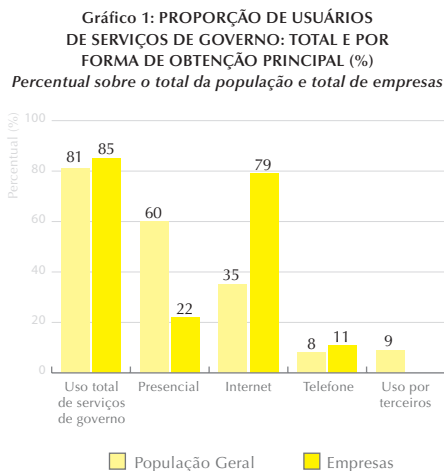
Formas de acesso aos serviços públicos de governo

De acordo com os resultados da pesquisa, 81% das pessoas com 16 anos ou mais usaram ao menos um serviço de governo nos últimos 12 meses, independentemente da forma. Considerando os serviços de governo pesquisados, a forma de obtenção presencial foi a mais citada: 60% dos cidadãos utilizaram qualquer um dos serviços pessoalmente, enquanto apenas 35% citaram a Internet como principal forma de obterem algum serviço. Os usuários de e-Gov também utilizaram as agências físicas do governo para obterem serviços: 47% reportaram o uso de serviços presenciais nos últimos 12 meses. Uma parte significativa das interações do governo com a sociedade ainda não pode ser tratada eletronicamente, ideia reforçada pelo fato de quase metade dos usuários de governo eletrônico declarar o uso de instalações físicas do governo, sugerindo que uma parcela de serviços não digitalizados ainda é significativa. Outra hipótese para esse fato é o desconhecimento ou a dificuldade de o usuário encontrar os serviços.

Entre os usuários de Internet, ou seja, aqueles que a acessaram nos últimos três meses, o uso de e-Gov é bastante superior: 73% utilizaram serviços pela Internet nos últimos 12 meses, contra 49%, presencialmente. Com relação aos usuários diários de Internet, o resultado chega a 80%. O usuário da rede mais assíduo apresenta maior probabilidade de ter utilizado serviços de governo pela Internet, fato que reforça a importância de o governo desenvolver políticas públicas que contribuam para a apropriação efetiva dessa ferramenta, além daquelas já existentes, voltadas para a inclusão digital.

O telefone teve uma participação mais modesta: 8% dos cidadãos mencionaram essa forma de uso de e-Gov. As contribuições da etapa Qualitativa apontam para uma percepção acerca do telefone como um canal de prestação de serviços muito difícil, sem as vantagens da Internet, principalmente pela morosidade da ligação e também pelas inúmeras transferências até o atendimento. Os relatos dos participantes apresentam uma contaminação da imagem negativa dos *Call Centers* privados. Entretanto, o telefone foi mencionado como um canal auxiliar, complementando a Internet em casos de dúvida, suporte ou auxílio. Os números da etapa Quantitativa corroboram essa visão: o telefone teve 8% das menções, como indicado, e entre os usuários de e-Gov pela Internet, o número atingiu 11%, contra 6% dos não usuários.

A realização por intermédio de outra pessoa foi reportada por 9% dos entrevistados, e está fortemente associada à baixa escolaridade e à idade mais avançada. Especificamen-



te no caso da declaração do Imposto de Renda, esse índice chega a 22% dos usuários do serviço.

Entre as empresas, 85% utilizou algum dos serviços pesquisados; a Internet predomina como canal de obtenção: 79% utilizaram ao menos um de seus serviços nos últimos 12 meses. O serviço presencial ocorreu em 22% das empresas, e o telefone alcançou 11%. Como se vê, nas empresas, a Internet é a forma de obtenção dos serviços de governo predominante.

Cenário positivo para o uso de serviços públicos pela Internet

Mais da metade da população, 56% dos entrevistados disseram que escolheriam a Internet como forma de acessar serviços de governo na próxima vez que tiverem necessidade. A proporção de cidadãos propensa a utilizar o governo eletrônico pela Internet é superior aos 35% daqueles que utilizaram algum serviço pela rede, fato indicativo de uma demanda reprimida de uso desse importante serviço. Esse percentual é superior entre os usuários de e-Gov: 93% disseram que escolheriam a Internet da próxima vez, mostrando que aqueles que a usam hoje continuarão utilizando-a, no futuro.

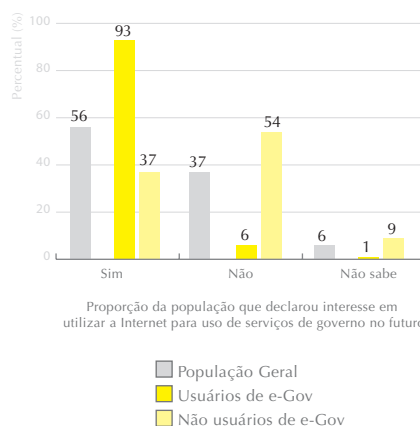
A propensão ao uso é bem menor entre os não usuários de e-Gov, visto que somente 37% escolheriam a Internet como meio de acesso aos serviços públicos. Esse indicador sugere que quem ainda não utiliza o e-Gov pela Internet continuará optando por outros canais, em especial o presencial. Conforme será ilustrado adiante, há barreiras e fatores limitadores que influenciam essa decisão.

Os homens, mais do que as mulheres, escolheriam a Internet como forma de acesso aos serviços de governo numa próxima ocasião (61% e 52%, respectivamente), resultado semelhante daqueles entre 16-34 anos (75%), comparados com os de 60 anos ou mais (21%).

A propensão ao uso da Internet cresce conforme a renda, a escolaridade e a classe social: entre os que têm ensino superior atinge 87%, enquanto entre os que têm até educação infantil atinge 7%.

Perguntou-se a todos os entrevistados sobre a possibilidade de recomendarem os serviços de governo via Internet aos amigos, familiares e colegas: 59% disseram que recomendariam os

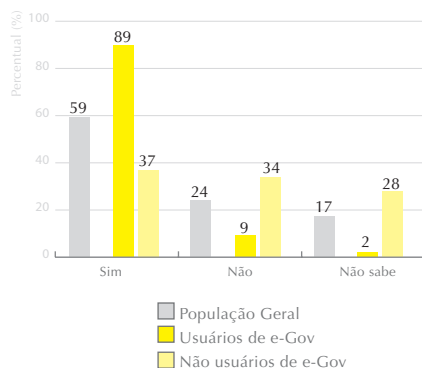
Gráfico 2: PROPENSÃO AO USO DA INTERNET COMO FORMA DE OBTENÇÃO DE UM SERVIÇO DE GOVERNO (%)
Percentual sobre o total da população



Análise dos Resultados

serviços, 24% disseram que não os recomendariam, e, espontaneamente, 17% disseram não saber se os recomendariam. O nível de recomendação é bastante superior entre usuários em

Gráfico 3: PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE RECOMENDARIAM OS SERVIÇOS DE GOVERNO PELA INTERNET A AMIGOS, COLEGAS E FAMILIARES (%)
Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo



relação aos não usuários (89% contra 37%, respectivamente). Os mais jovens, entre 16-24 anos, foram os mais propensos a recomendar os serviços de e-Gov (73%). A recomendação de serviços de governo pela Internet cai conforme avança a idade, até chegar a 27% (60 anos ou mais).

O cenário futuro para o uso de serviços públicos pela Internet é favorável. Quase 60% da população declarou-se propensa a fazer propaganda positiva da ferramenta para suas redes de contato, sugerindo que o “boca a boca” é uma ferramenta de comunicação que tende a incentivar a proliferação do uso do e-Gov.

Reforçando essa ideia, a forma de conhecimento acerca da prestação de serviços pela Internet também ocorre majoritariamente pelas redes do cidadão: 51% dos usuários de e-Gov tomaram conhecimento dessa oferta através do seu “network” pessoal (amigos, familiares, ou conhecidos). Buscas na Internet serviram de porta de entrada para o e-Gov a 38% dos usuários, e 22% tomaram conhecimento através da televisão.

O grau de instrução dos usuários guarda uma relação interessante com o meio pelo qual tomaram conhecimento dos serviços de governo eletrônico. Aqueles com nível de escolaridade entre educação infantil (86%) e ensino fundamental (58%) reportaram maior uso de seus contatos pessoais do que aqueles com ensino médio (48%) e superior (43%).

Por sua vez, o governo deve garantir a qualidade dos serviços, de maneira que a informação propagada pelo usuário de e-Gov seja favorável. Além disso, o “boca a boca” talvez não seja suficiente para tornar o governo eletrônico amplamente conhecido.

Gráfico 4: MEIOS PELOS QUAIS SE TOMOU CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO (%)
Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico

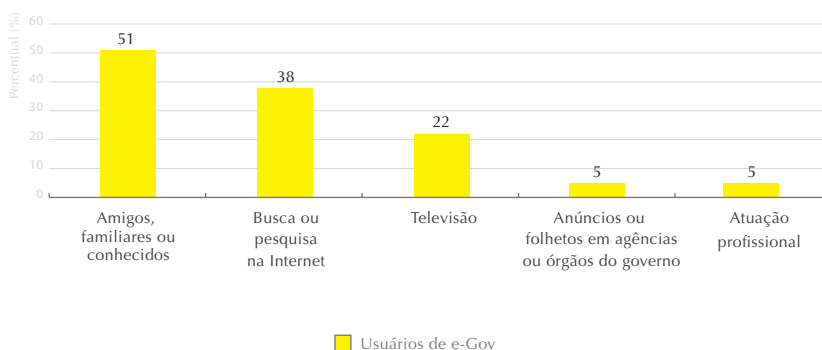


Gráfico 5: GRAU DE SATISFAÇÃO COM TODOS OS SERVIÇOS DE GOVERNO (%)
 Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo



Entre a população geral, 85%, declarou estar satisfeito ou muito satisfeito com os serviços utilizados. A satisfação com relação aos serviços de governo oferecidos pela Internet, especificamente, foi de 91%. A princípio, esse indicador pode surpreender, visto que quase a totalidade dos usuários considera satisfatória a oferta e a qualidade dos serviços prestados pelo governo, independentemente da forma; em especial, no caso da oferta via Internet. Os resultados de propensão ao uso e à **recomendação ao uso corroboram esse nível de satisfação**, sugerindo que o governo efetivamente presta serviços de qualidade para a população, de acordo com a sua percepção geral.

Se considerarmos somente aqueles que estão muito satisfeitos, o número para a população geral é de 8% e, especificamente para a Internet, 13%. Os resultados sugerem uma baixa expectativa da população em relação aos serviços públicos que lhe são oferecidos. Conforme apresentada adiante, a relação do cidadão com o governo demonstra um distanciamento daquele com o serviço público. **Além disso, quando questionados sobre o nível de confiança** em relação a diversas instituições de ordem pública, o cidadão demonstra uma baixa confiança na instituição “Governo”: 13% dizem confiar muito, 53% dizem confiar pouco e 34% dizem confiar nada. É também importante salientar que o governo deve ter como meta aumentar a proporção de cidadãos muito satisfeitos, número ainda muito baixo.

Entre as empresas, o uso de e-Gov é bastante alto, tornando os números de recomendação, propensão ao uso e satisfação bastante similares aos dos cidadãos usuários, se comparados à população total: 95% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços de governo via Internet, 91% recomendariam os serviços, e 96% estão propensos a utilizar no futuro, sendo 62% muito provavelmente.

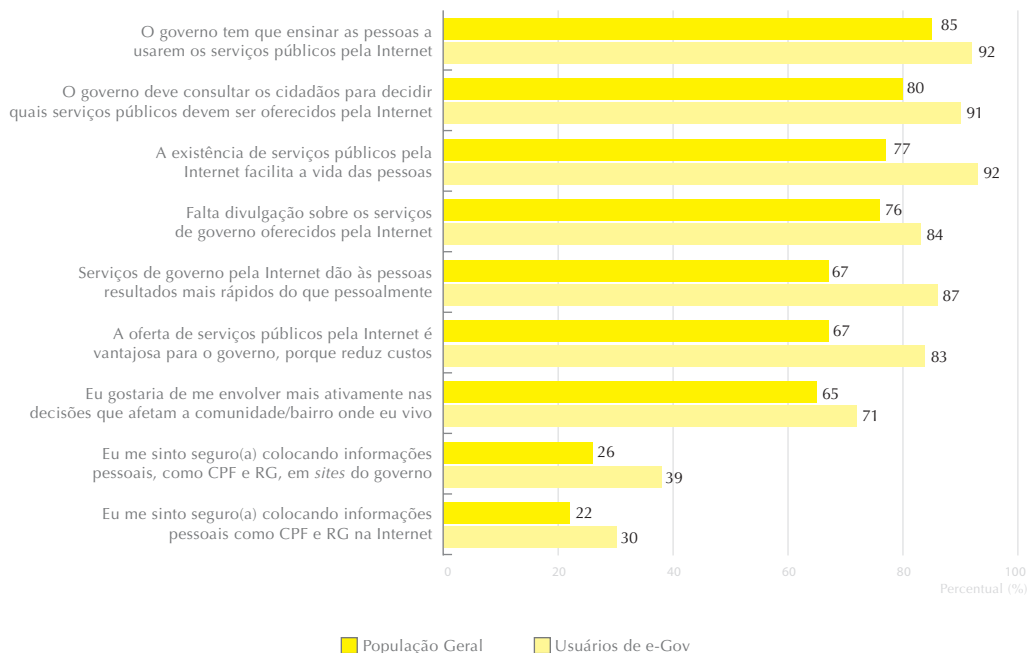
Com relação aos benefícios percebidos e à efetividade dos serviços de governo, investigou-se uma série de atributos, e os percentuais apresentados a seguir resultaram na combinação de quem concordou totalmente ou parcialmente com as questões avaliadas.

Observa-se que 77% concordam que “a existência de serviços públicos pela Internet facilita a vida das pessoas”. Apesar disso, apenas 22% sentem-se seguros em colocar dados pessoais, como RG e CPF, na Internet, e 26%, em sites do governo.

Além disso, o grau de concordância com questões relacionadas ao papel do governo em consultar os cidadãos sobre a oferta de serviços eletrônicos e ensinar a população a usar os serviços de e-Gov foi bastante alto (80% e 85%, respectivamente; entre usuários de e-Gov

Análise dos Resultados

Gráfico 6: CONCORDÂNCIA COM AVALIAÇÕES A RESPEITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO GOVERNO:
(%) CONCORDA TOTALMENTE + CONCORDA EM PARTE
Percentual sobre o total da população



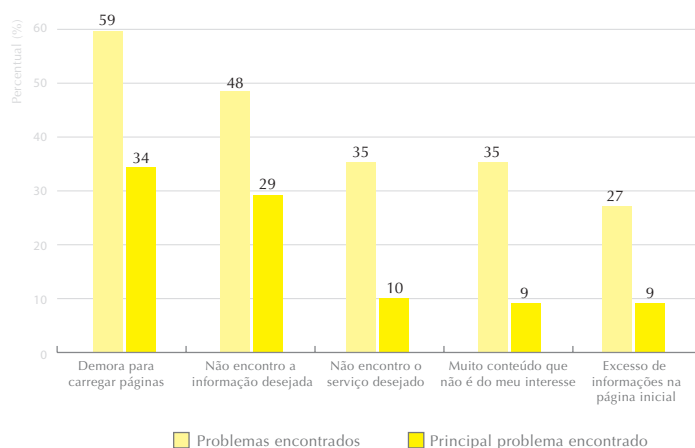
alcançou 91% e 92%), o que indica interesse da parte do cidadão tanto em participar ativamente da elaboração dessa política pública quanto em melhorar seu conhecimento sobre a ferramenta.

Dos entrevistados, 67% concordaram que “serviços de governo pela Internet dão às pessoas resultados mais rápidos do que pessoalmente”, comparados com 87% de concordância entre os usuários de e-Gov para a mesma questão. Também 67% dos entrevistados na população geral reconheceram que “a oferta de serviços públicos pela Internet é vantajosa para o governo, porque reduz custos”, uma questão que 83% dos usuários de e-Gov concordaram. O nível de concordância para o item “Falta divulgação sobre os serviços de governo oferecidos pela Internet” também teve um resultado semelhante: 76% da população e entre os usuários de e-Gov 84%.

A avaliação de *sites* do governo também indica um alto índice de satisfação com os serviços públicos eletrônicos. A todos os entrevistados que utilizaram serviços de governo pela Internet nos últimos 12 meses foi proposto que avaliassem os *sites* do governo em dois momentos distintos: primeiramente, questões referentes à navegabilidade, e, em um segundo momento, problemas neles existentes. De acordo com os resultados, 80% concordaram que em sua maioria os *sites* são fáceis de serem encontrados, indicando que o usuário de e-Gov não enfrenta problemas para localizá-los. Os mecanismos de busca atualmente disponíveis na Internet, como o Google, são cada vez mais eficientes, impactando a avaliação dos respondentes.

O uso de *sites* do governo parece ser uma experiência muito positiva para o usuário. Cerca de 82% concordaram que, em sua maioria, o conteúdo é relevante e atende às necessidades. Além disso, outros 78% disseram que, em geral, os *sites* possuem clareza no conteúdo e são fáceis de navegar. Essas afirmações indicam que os *sites* são muito bem estruturados, organizados, simples, o que proporciona uma navegação tranquila e efetiva. Além disso, parecem funcionar: apenas 19% dos usuários de e-Gov encontraram algum problema ao acessar um *site* de um órgão público, contra 79% que não encontraram nenhum empecilho.

Gráfico 7: PROBLEMAS ENCONTRADOS EM SITES DO GOVERNO (%)
Percentual sobre o total de usuários de e-Gov que declarou ter encontrado algum problema em sites do governo



Além disso, solicitou-se para que esses usuários identificassem os problemas encontrados nos *sites* do governo. Cerca de 60% dos respondentes perceberam demora para carregar páginas; quase a metade dos usuários (48%) não encontraram a informação desejada e cerca de um terço, além de não ter encontrado o serviço desejado (35%), declarou haver excesso de informação na página inicial (27%), o que dificulta a busca por informações e serviços. Tais informações revelam oportunidades de melhora significativa nos serviços de governo.

Qualificação do uso do e-Gov

Apesar do cenário positivo constatado, ao se averiguar os serviços de fato utilizados, constatou-se que o governo eletrônico ainda está pautado na busca de informações: há uma maior utilização de busca de informações pelos cidadãos usuários de e-Gov do que transações, visto que 90% realizaram buscas de informação e 61% realizaram transações. Além disso, 51% dos cidadãos usuários de e-Gov utilizaram os dois tipos de serviço, enquanto 39% utilizaram apenas buscas de informação e 10% realizaram apenas transações.

Análise dos Resultados

Entre as empresas, ocorre o contrário: as transações estão presentes em 100% das entrevistadas que utilizam serviços de governo, enquanto os serviços de busca de informação atingem 88%.

O avanço intensivo das TICs no setor público, com o objetivo de aumentar o desempenho e a eficiência da administração pública, bem como de ofertar serviços melhores e mais convenientes ao cidadão, tem um papel fundamental nos processos de inclusão digital e social dos cidadãos, e no atendimento das demandas da sociedade. As TICs possibilitam uma relação próxima entre Estado e sociedade, reduzem a complexidade dos processos internos e promovem uma redução significativa de custos operacionais para o governo.

Com base nesses indicadores, é possível se concluir que o governo eletrônico no Brasil ainda se concentra fortemente na simples busca de informações. O e-Gov brasileiro precisa dar largos passos para ampliar o nível de sofisticação dos serviços públicos eletrônicos. Com isso, não se aproveita o potencial transformador das TICs em sua plenitude, e esse potencial não se transforma em benefícios ao cidadão e ao Estado.

Gráfico 8: USO DE SERVIÇO DE GOVERNO ELETRÔNICO POR CATEGORIA: BUSCAS DE INFORMAÇÃO X TRANSAÇÕES (%)
Percentual sobre o total de cidadãos usuários de e-Gov e total de empresas usuárias de serviços

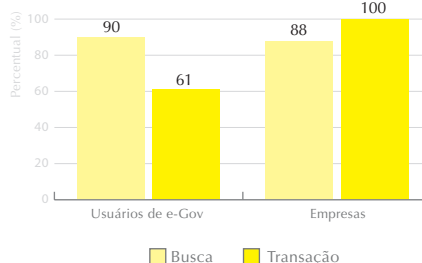
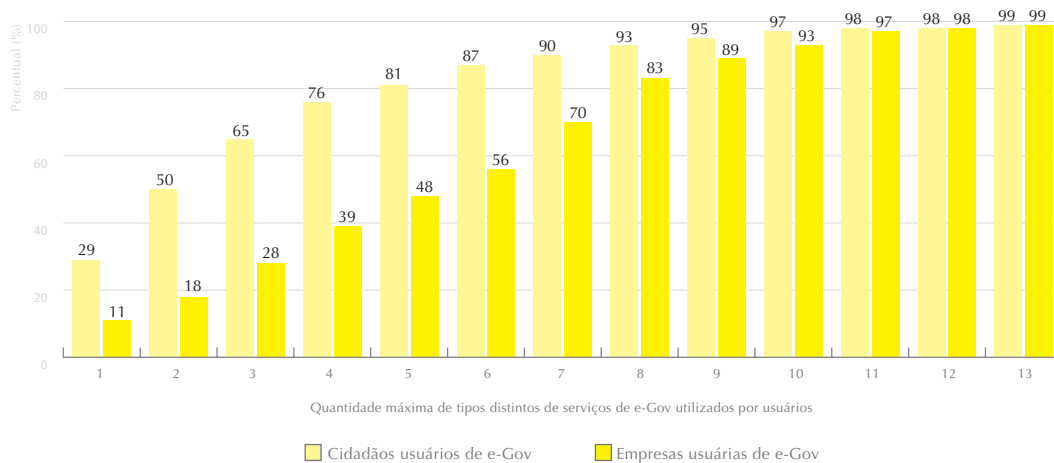


Gráfico 9: NÚMERO MÁXIMO DE SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS
Percentual sobre o total de cidadãos e de empresas usuários de governo eletrônico

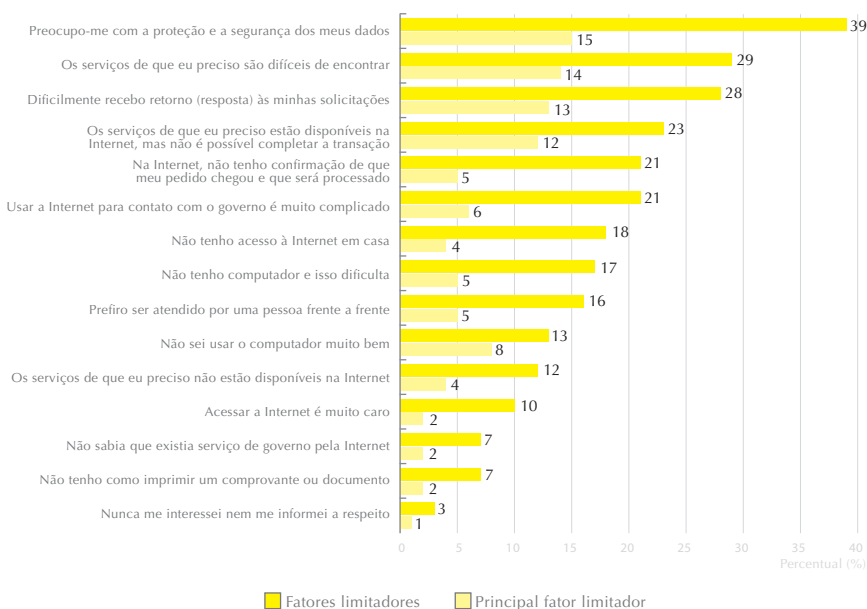


Outro fator que corrobora a hipótese de uso incipiente do e-Gov é haver a utilização por um terço dos usuários de e-Gov de somente um serviço do governo pela Internet nos últimos 12 meses (29%); a metade deles (50%) utilizou entre um e dois serviços. Entre as empresas usuárias de e-Gov, o uso é muito mais amplo, visto que 11% utilizaram apenas um serviço, e quase a metade delas utilizou até cinco serviços.

Fatores limitadores ao uso efetivo do e-Gov

Para os usuários de e-Gov, a barreira para um uso efetivo mais citada é a menção “Preocupo-me com a proteção e a segurança dos meus dados”, com 39% de concordância. Não é possível afirmar que esses indivíduos tiveram algum problema de segurança, como o uso indevido de informações pessoais, roubo de senhas etc. Contudo, o que fica claro e se pode afirmar é que, de fato, existe um desconhecimento geral sobre as questões de segurança na Internet, resultando em um sentimento de desconfiança e medo em relação ao uso da ferramenta.

Gráfico 10: FATORES LIMITADORES AO USO DE SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO (%)
 Percentual sobre o total de usuários de governo eletrônico que tiveram dificuldade no uso de serviços de governo pela Internet



Mesmo entre os não usuários, existe a noção de um ambiente virtual perigoso e que demanda cautela: 30% concordaram com a afirmação “Preocupo-me com a proteção e a segurança dos meus dados”.

“A gente ouve todo dia na televisão que clonaram, os hackers podem usar meu CPF e fazer um empréstimo, comprar um carro e daí eu fico com o nome sujo.”

*Cidadão não usuário, São Paulo,
 faixa etária: 21-35 anos, classe C.*

Portanto, o governo deve não apenas oferecer interfaces seguras, mas também garantir que o cidadão seja informado sobre procedimentos de segurança atualmente utilizado nos sites e aplicativos governamentais, o uso devido da ferramenta Internet, a fim de evitar possíveis problemas relacionados à segurança na rede. Existe um problema de falta de credibilidade do governo que reforça este sentimento, na medida em que o cidadão desconfia do uso que pode ser feito das suas informações pessoais.

“Na prática, tu tem que usar e começar a ver que a coisa funciona, que tá dando certo, que tu não foi ludibriado, que foi eficiente. Isso aí que dá credibilidade.”

Cidadão não usuário, Porto Alegre, faixa etária: 36-60 anos, classe AB.

Como observado na etapa qualitativa, a Internet, ao contrário do contato presencial, é impessoal e elimina a possibilidade de reconhecimento do funcionário que fez o atendimento. Em caso de problemas, os participantes temem não poder recorrer à mesma pessoa para encaminhar a solução sem desgastes.

“O meio é deficitário. Li uma reportagem que a Internet no Brasil era uma das 4 piores do mundo em termos de velocidade.”

Cidadão usuário, Porto Alegre, faixa etária: 16-20 anos, classe C.

Questões de ordem técnica também foram levantadas. Há menções sobre a tecnologia utilizada, associadas a congestionamentos, dificuldade no acesso, indisponibilidade dos serviços, conexões lentas, quedas de sinal e interrupção na transmissão de dados.

Outro aspecto no contato digital que causa desconforto é o sentimento de insegurança ou incerteza quanto à finalização da operação, pela falta de um protocolo, carimbo ou qualquer tipo de interação que concretize a operação ou solicitação feita: Foi enviado? Foi recebido? Está correto? Os participantes demandam garantias de que a operação foi bem sucedida, até mesmo os usuários de e-Gov.

“Pela Internet, não dá para o Governo comprovar que eu estava no site deles, da minha casa ou da lanhouse... e é diferente do prédio do Governo, que você faz um cadastro. Se tivesse um código de barras, me daria mais confiança, você escaneava e imprimia, daí o papel servia de comprovante.”

Cidadão não usuário, Recife, faixa etária: 21-35 anos, classe DE.

Cabe ressaltar que a sensação vigente é de não haver razões para confiar e, sobretudo, em quem confiar.

*"Eu confio em mim mesmo (...).
Em mim, na minha família.
Pessoa pública, nenhuma."*

*Cidadão não usuário, Porto Alegre,
faixa etária: 36- 60 anos, classe AB.*

*"Confiar, nem em
'mainha', só confio em
mim e em Deus."*

*Cidadão não usuário, Recife,
faixa etária: 21-35 anos, classe DE.*

A questão da qualidade dos serviços de governo oferecidos pela Internet permeia as principais menções: 29% declararam que "Os serviços de que eu preciso são difíceis de encontrar"; 28% disseram "Difícilmente recebo retorno (resposta) às minhas solicitações; 23% informaram "Os serviços de que eu preciso estão disponíveis na Internet, mas não é possível completar a transação"; 21% questionaram "Na Internet não tenho confirmação de que o pedido chegou e que será processado"; por fim, 21% disseram "Usar a Internet para contato com o governo é muito complicado".

Apesar da atitude positiva, da alta taxa de recomendação, e dos índices elevados de satisfação vistos anteriormente, essas afirmações revelam que há ainda muito a ser melhorado em termos de qualidade na oferta de serviços públicos via Internet. Qualidade aqui se traduz em serviços que sejam fáceis de usar, fáceis de encontrar, sejam eficazes, ou seja, que funcionem e, por fim, que sejam transparentes, que permitam ao usuário acompanhar todas as etapas do processo.

Quando se questionou aos cidadãos sobre quais aspectos o governo deveria levar em conta na construção de *sites*, destacam-se as menções relacionadas à qualidade no serviço: "a clareza da linguagem, sem siglas desconhecidas ou palavras que não conheço" (62%) e "a facilidade de usar e encontrar exatamente o que procuro" (56%).

Para esses usuários que já reconhecem as vantagens da Internet em relação ao atendimento presencial, é fundamental que se garanta a efetividade do seu uso, no sentido de que todas as suas demandas possam ser sanadas pela via eletrônica, a fim de que o e-Gov se consolide como forma de obtenção de serviços de toda e qualquer natureza e complexidade.

A posse do computador e do acesso a Internet no domicílio também se configura como barreiras para o uso mais efetivo dos usuários de e-Gov pela Internet: os resultados foram 17% e 18%, respectivamente. A partir da TIC Domicílios, o uso da Internet em casa está relacionado à frequência de uso. Aqueles que possuem acesso à Internet no domicílio, usam-na com maior frequência, portanto têm mais habilidade e familiaridade com ela. É possível que seu uso mais efetivo aumente a confiança do usuário, o que, em última análise, relaciona-se à barreira inicialmente citada sobre segurança da informação.

Entre as empresas, a necessidade de se estabelecerem constantemente diferenciais competitivos, além das obrigações legais, torna o uso dos serviços eletrônicos de governo na rotina profissional irrestrito. A confiança permeia a operação e, em alguns casos, boa parte das tarefas ocorre no meio eletrônico.

Análise dos Resultados

A agilidade com que é possível obter informações, emitir documentos e efetuar registros e outras ações com economia de tempo, sem a necessidade de deslocamento, trânsito ou filas em repartições públicas, é bastante valorizada. A autonomia também é vista como vantagem: o próprio usuário faz o “trajeto” e escolhe o que quer buscar, alimentando os dados necessários sem depender de algum atendente. Por fim, a redução de custos também é constatada em todos os níveis, desde os gastos com a locomoção, até a economia com serviços, intermediados antes por terceiros – como despachantes, por exemplo.

No que diz respeito à segurança, o usuário da empresa, ao contrário dos cidadãos, salienta a vantagem do registro e a consistência das informações, diante da possibilidade de poder imprimir as informações da tela, confirmando a operação. Essa é uma vantagem apontada quando há o contraponto com o atendimento telefônico.

“Eu me sinto segura numa página oferecida pelo governo, seja ele municipal, estadual ou federal. Pelo contrário, tenho mais credibilidade no documento impresso via Internet, de órgão eletrônico, do que se eu buscar pessoalmente, por exemplo. É um sistema, não tem uma pessoa do outro lado respondendo pra mim, não tem como violar.”

Cidadã usuária, São Paulo, faixa etária: 21-35 anos, classe C.

O meio eletrônico trouxe segurança e maior credibilidade na conduta profissional e pública, por diminuir a margem de manobra, tanto da fiscalização como da parte dos contratantes. Caso das compras governamentais com ferramentas como o pregão eletrônico.

“Hoje não é mais uma pessoa quem faz a análise, é um computador, é ele que gera a informação. Não tem mais aquela história de pedir propina.”

Representante de empresa.

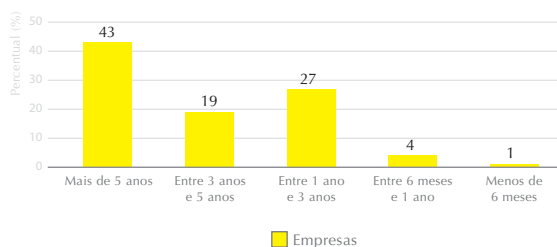
“A gente não fica mais à mercê do empresário, de ter que dar aquele jeitinho, que eticamente não traz vantagem para o contabilista.”

Representante de empresa.

É preciso, porém, ressaltar que as empresas utilizam o e-Gov em larga escala há alguns anos: em 43% delas, os serviços de e-Gov já estão presentes há mais de 5 anos.

Entre as empresas entrevistadas, as maiores dificuldades mencionadas relacionam-se a questões de qualidade do serviço e de segurança de informação: 48% avaliaram que “Os serviços de que a empresa precisa são difíceis de encontrar”, 31% concordam que “Na Internet, não há confirmação de que o pedido chegou e que vai ser processado” e outros 31% afirmam que o uso é inibido “Por preocupação com a proteção e a segurança dos dados da empresa”. Isso se reflete no fato de aproximadamente um quarto (26%) concordar com “Usar a Internet para contato com o governo é muito complicado”.

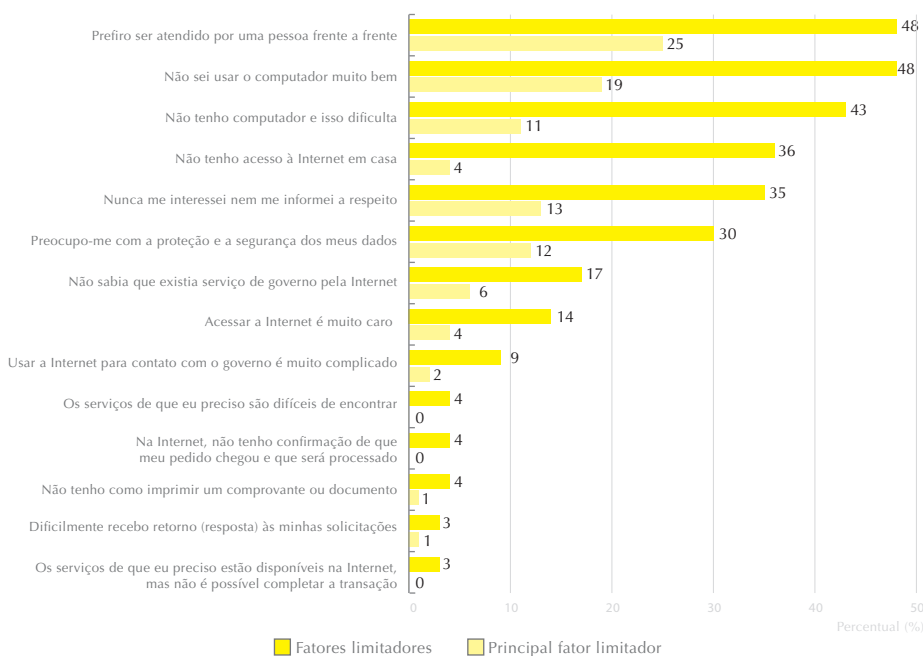
Gráfico 11: TEMPO DE USO DE E-GOV NAS EMPRESAS (%)
Percentual sobre o total de empresas usuárias de serviços de governo eletrônico



Barreiras ao uso do e-Gov

Entre os não usuários, a barreira mais citada foi a menção “Prefiro ser atendido por uma pessoa frente a frente”, com 48% de concordância. Outras tiveram incidência semelhante, como “Não sei usar o computador muito bem” (48%), “Não tenho computador” (43%) e “Não tenho acesso à Internet em casa” (36%).

Gráfico 12: BARREIRAS AO USO DE SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO (%)
Percentual sobre o total de não usuários de governo eletrônico



“Quando eu tenho alguma dúvida, prefiro ir pessoalmente. Se eu tenho alguma documentação, ou informação que eu possa colocar errada, prefiro pegar o endereço e ir. Lá eu tenho uma pessoa pra me explicar e eu posso tirar a dúvida do jeito que eu quero, entendeu? Parece que pela Internet a resposta vai estar meio superficial, não vai ser específica para o que eu preciso.”

Cidadão usuário, Porto Alegre, faixa etária: 16-20 anos, classe C.

A proximidade entre a preferência pelo atendimento presencial e barreiras relacionadas à posse de computador e Internet e as habilidades de uso dessas ferramentas revela que existe uma relação significativa entre o domínio das habilidades e o uso do governo eletrônico.

“O que me incomoda é que fico 3 dias e não consigo resolver. Me sinto burra, bah, não sei mexer com isso! Meu Deus como é que eu não consigo? Nós queremos resultado e tchau!”

Cidadã não usuária, Porto Alegre, faixa etária: 36-60 anos, classe AB.

Muito provavelmente, a preferência pela forma presencial apresenta-se como uma solução a essas limitações e, possivelmente, há uma falta de confiança do cidadão em ser capaz de resolver as questões referentes à sua relação com o governo.

A inabilidade é capaz de gerar um constrangimento pela falta de familiaridade interativa com o meio, detectado com frequência **no público de idade mais avançada, que informa preferir a forma presencial de obtenção do serviço, alegando desinteresse, tempo e paciência para investir no aprendizado.** Muitos comentaram sobre o papel fundamental desempenhado pelos mais jovens em suas famílias quando se trata do auxílio nas questões eletrônico-digitais.

Dificuldades na navegabilidade, no entendimento, na interação com os *sites* e *links* também são citadas. Muitos participantes dos grupos focais relatam a complexidade para chega-

“Tô acostumada como antigamente, olho no olho, conversa, tira documento, entrega na hora, porque pela Internet tem aquela desconfiança mesmo. A gente não sabe quem está por trás daquela máquina, se é de boa índole.”

Cidadã não usuária, Belém, faixa etária: 36-60 anos, classe DE.

rem aonde desejam: abertura e preenchimento de inúmeras guias, caminhos longos e confusos como “labirintos”, o que gera dependência da ajuda de terceiros. A falta de informação e habilidade do usuário pode contribuir para essa queixa, porém é interessante observar que o relato dos cidadãos denota a linguagem dos sites de serviços públicos ainda ser complexa e de difícil entendimento para a maioria. Gregório Filho (2006) chama atenção para o fato de que serviços de e-Gov devem contemplar entre os requisitos de interface gráfica o foco no cidadão, a organização por eventos da vida, bem como parâmetros de acessibilidade e usabilidade.

Enquanto questões como a posse do computador e o acesso à Internet, que sempre fizeram parte das discussões apontadas pela pesquisa TIC Domicílios, já encontram respaldo em políticas públicas; os dados revelam nuances até então pouco compreendidas a respeito das barreiras para o avanço da ferramenta. A partir dessa análise, é possível dizer que algumas intervenções tornam-se necessárias para se garantir a efetivação do governo eletrônico aos cidadãos, como forma de acesso principal, a fim de haver serviços diversos, gerando resultados tangíveis, de maneira a melhorar suas vidas e a simplificar o acesso a direitos e obrigações por parte das empresas.

“Tem alguns serviços que tem um espaço que, se você não preencheu, não consegue enviar. Se não tiver um funcionário pra te explicar, você acaba fazendo bobagem. Acho difícil, tem muita abreviação, se tivesse tudo explicadinho, eu sei fazer. A minha cunhada acessa um monte de serviço... da previdência ela tentou, mas não conseguiu, porque tem um monte de coisa que ela não entende.”

Cidadão não usuário, Recife, faixa etária: 21-35 anos, classe DE.

Desafios para o avanço do governo eletrônico no Brasil

Uma premissa fundamental do governo eletrônico é as necessidades e os desejos do cidadão estarem refletidos na formulação da oferta de serviços por meio dessa importante iniciativa. A utilização de novas tecnologias para a transformação dos processos internos governamentais, modernização dos instrumentos de gestão e entrega de serviços públicos pelas agências governamentais deixou de ser uma opção e tornou-se condição essencial para mudar o paradigma de eficiência do setor público (FOUNTAIN, 2001; PAVLICHEV e GARSON, 2004), que passou a ser o de criar um governo que trabalhe melhor, custe menos (OSBORNE e GAEBLER, 1992) e focalize o cidadão.

Análise dos Resultados

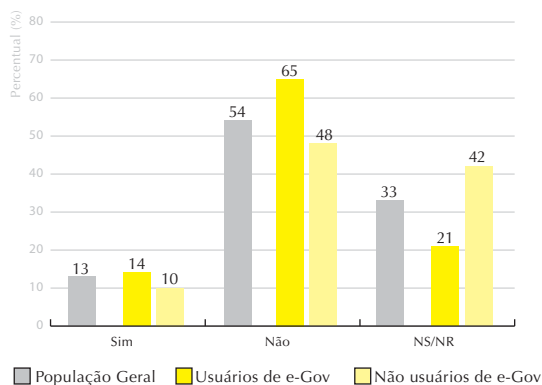
O conceito de governo focado no cidadão foi o tema central de programas de governo eletrônico de vários países, como Canadá, Estados Unidos, Inglaterra e Austrália (PAVLICHEV e GARSON, 2004), em que o cidadão torna-se o centro da dinâmica dos processos do governo. Nesses casos, o uso das TICs promoveram impactos significativos na eficiência do setor público e no relacionamento do governo com a sociedade.

Um dos objetivos deste estudo é compreender se os anseios do cidadão refletem-se nos serviços de governo eletrônico disponibilizados, e quais são as oportunidades para sua melhoria, com base na premissa fundamental de foco no cidadão.

Caso se observe que a falta de conhecimento sobre serviços de governo eletrônico configura uma barreira ao seu uso efetivo, da mesma forma se pode dizer que é barreira para a mensuração adequada da demanda manifestada pelo cidadão. Ainda assim, é necessário ressaltar que a disponibilidade de serviços ofertados também pode ser fator limitador ao uso efetivo do e-Gov no Brasil, como apresentado a seguir.

Na etapa Qualitativa, quando questionados sobre o tipo de serviço que gostariam de ter à disposição, os participantes surpreenderam-se com o fato de a maioria já estar disponível. Na etapa Quantitativa, isso se manifestou por meio de um baixo índice de entrevistados que responderam à pergunta afirmativamente: apenas 13% dos respondentes declararam haver serviços de governo ainda não oferecidos pela Internet. Além disso, um terço dos entrevistados não soube responder quais serviços de governo deveriam ser disponibilizados via Internet (33%, sendo 21% entre os usuários e 42% entre os não usuários de e-Gov). Outros 54% disseram não haver qualquer serviço que deveria ser oferecido via Internet.

Gráfico 13: PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE DEMANDAM SERVIÇOS DE GOVERNO AINDA NÃO OFERECIDOS PELA INTERNET (%)
Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo



De maneira geral, os participantes desconheciam a extensão de serviços já oferecidos por meio eletrônico. Durante as discussões dos grupos focais, a leitura do repertório de serviços oferecidos surpreendeu até mesmo os usuários mais frequentes de e-Gov, que consideraram o portfólio vasto e útil, maior do que previamente imaginado.

Os indicadores de satisfação, recomendação e propensão ao uso revelaram, como já apresentado, a atitude positiva do cidadão em relação à oferta eletrônica de serviços públicos. A princípio, seria

possível supor que o governo eletrônico atende amplamente as necessidades e os anseios do cidadão e que este está satisfeito com a qualidade de tais serviços. Todavia, há indícios que refutam essa hipótese, como os fatores limitadores do uso de e-Gov e as barreiras ao não usuário. Além disso, a escolha do caminho de afirmação da qualidade total do e-Gov reduziria as contribuições potenciais desse estudo para governo eletrônico no Brasil, caso

se considere a possibilidade de uma análise muito mais profunda e complexa pelos dados a respeito dos usos e da percepção que permeiam os serviços disponíveis pelo canal Internet.

Inicialmente, o uso do e-Gov mostrou-se bastante superficial, pautado na busca de informações, no uso de poucos serviços e na baixa frequência de uso. Além disso, predomina a modalidade presencial de acesso aos serviços do governo. Afinal, como é possível que altas taxas de satisfação, recomendação e propensão ao uso não sejam convertidas em uma efetiva apropriação da ferramenta, de maneira a alcançar um nível de relacionamento governo-cidadão semelhante ao que ocorre com as empresas?

Essa avaliação deve ser feita, considerando-se dois elementos contextuais da sociedade brasileira: a compreensão dos indivíduos acerca de questão da cidadania e a comunicação estado-sociedade.

Na etapa Qualitativa, a maioria dos participantes dos grupos focais mencionou a necessidade de haver governos que ofereçam serviços necessários à sociedade que representam, ancorados nos desejos e anseios da população. Porém, chama a atenção que essa relação governo-cidadão transforma-se em uma via de mão única, ou seja, a maioria dos participantes não demonstra pró-atividade, não se percebe como agente do processo, o que pode acarretar em uma postura passiva, de abstinência do exercício pleno de sua cidadania. A participação, conforme formula Cabeda (2004), em referência a Vieira (2001), constitui um dos elementos da cidadania. O cidadão não participante do processo social espera que o governo forneça as soluções, não se informa a respeito da esfera pública, e não acredita que possa influenciar o processo de maneira significativa.

As preocupações dos participantes estiveram voltadas às suas próprias necessidades, tanto no aspecto financeiro quanto na sua qualificação profissional, em um contexto de mercado de trabalho cada vez mais acirrado. Os próprios cidadãos reconhecem essa postura passiva.

Percebeu-se um cidadão carregado de passividade e desinteresse pelas questões relacionadas à vida pública: 35% dos não usuários concordaram com a afirmação “Nunca me

“(...) e a população também precisa ir um pouco atrás. Não dá pra ficar só esperando.”

Cidadão não usuário, São Paulo, faixa etária: 21-35 anos, classe C.

“(...) mas pra que eu vou entrar no site do governo? Quando preciso, tá lá.”

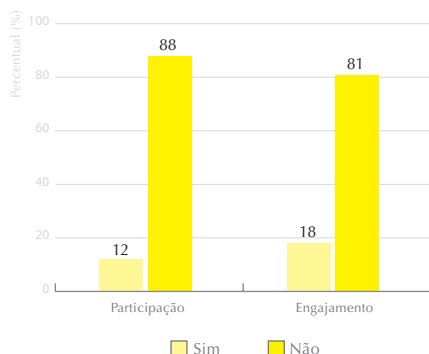
Cidadão usuário, Recife, faixa etária: 21-35 anos, classe AB.

“(...) tudo na vida da gente é conhecimento, mas a gente às vezes não tem o interesse de ir atrás.”

Cidadão usuário, Recife, faixa etária: 21-35 anos, classe AB.

Análise dos Resultados

Gráfico 14: PARTICIPAÇÃO E ENGAJAMENTO DECLARADOS PELO CIDADÃO SOBRE QUESTÕES PERTINENTES À SUA COLETIVIDADE (%)
Percentual sobre o total da população



interessei nem me informei a respeito” quando questionados sobre os motivos de não utilizarem serviços públicos via Internet. Nesse sentido, na etapa Quantitativa, buscou-se investigar aspectos relacionados à participação, ao engajamento e à **influência percebida pelos cidadãos** em questões de ordem pública.

Declararam participação em associações, condomínios, audiências públicas ou sindicatos apenas 12% dos entrevistados. A região Norte foi a que apresentou maior índice de participação (21%), enquanto o Centro-oeste, região em que há uma parcela significativa da administração pública federal, apresentou o menor índice

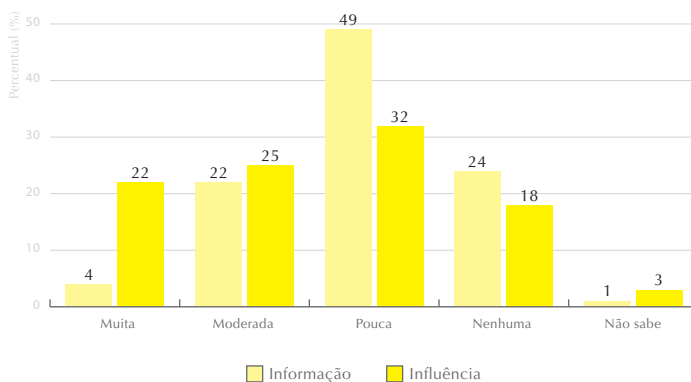
(8%). Outro recorte em destaque é o de indivíduos entre 45 e 59 anos, que registrou 19%, 7 pontos percentuais acima da média geral, enquanto entre os mais jovens (16 a 24 anos) o índice é o menor de todos: 7%.

Mencionaram que já se engajaram para resolver problemas nas suas comunidades apenas 18% dos cidadãos. De maneira análoga, a faixa dos 45 aos 59 destaca-se (28%), e a faixa dos de 16 a 24 anos é a menos engajada (11%), sugerindo que as pessoas de mais idade têm maior sensibilidade cívica e melhor compreensão da importância da sua participação no processo político.

Apenas 22% dos respondentes acreditam que as pessoas podem ter muita influência nas decisões feitas pelos governos municipais;

para 25%, essa influência pode ser moderada, para 32%, as pessoas podem ter pouca influência; e para 17%, as pessoas não têm nenhuma influência. De maneira análoga, o nível de informação acompanha tendência muito semelhante: apenas 4% avalia-se bem informado acerca das ações do governo, enquanto 50% dos cidadãos são pouco ou nada informados.

Gráfico 15: GRAU DE INFORMAÇÃO E INFLUÊNCIA DECLARADOS PELO CIDADÃO SOBRE ASSUNTOS DO GOVERNO (%)
Percentual sobre o total da população



Assim, a maioria dos cidadãos, ao se abdicar da participação e do envolvimento em causas da ordem pública, acaba esvaziando seu papel no contexto social, reduzindo sua relação com o governo a uma troca de direitos e deveres mínima. Além disso, há indícios de que

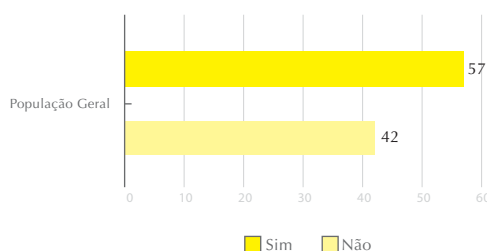
o cidadão não conhece de fato os seus próprios direitos.

Essa análise facilita a compreensão da contradição existente entre o cenário favorável ao e-Gov, de alta propensão de uso e de recomendação ao uso, e a utilização incipiente que caracteriza o governo eletrônico no Brasil, muito abaixo do seu potencial. Adicionalmente, essa renúncia aos serviços públicos e o consequente desconhecimento sobre o tema podem levar a uma baixa expectativa sobre o que o governo oferece para o entendimento dos altos níveis de satisfação observados na pesquisa.

Com relação a comunicação entre governo e sociedade, inicialmente, destaca-se o baixo nível de conhecimento da prestação de serviços públicos via Internet. Pouco mais da metade da população brasileira (57%) sabe que o governo oferece serviços pela Internet, enquanto 42% da população não têm sequer conhecimento dessa oferta.

Conforme observado na etapa Qualitativa, as opiniões dos participantes acerca dos canais de comunicação com o governo apontam para campanhas em canais abertos de TV, desde a forma tradicional até formatos diferenciados, como *merchandising* social, jornalismo comunitário, folhetos ou cartilhas nos próprios postos de atendimento, artigos em jornais de grande circulação e gratuitos, além de informativos em boletos de impostos (IPTU, IPVA, conta de luz etc). O uso das redes sociais (Twitter, MSN, Facebook, YouTube) também foi lembrado e incentivado pelos participantes dos grupos focais. Na etapa Quantitativa, investigou-se a penetração desses meios: 79% dos internautas

Gráfico 16: PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE OUVIU FALAR QUE O GOVERNO OFERECE SERVIÇOS PELA INTERNET (%)
Percentual sobre o total da população



“Porque o governo faz as coisas e não procura primeiro educar as pessoas(...) Ele criou o programa, fez várias campanhas e não chamou a população pra chegar ao ponto. ‘Olha, a partir de hoje você vai usar isso aqui pra você não entrar em fila(...)’. Ensinar, né? Ensinar as pessoas a usarem.”

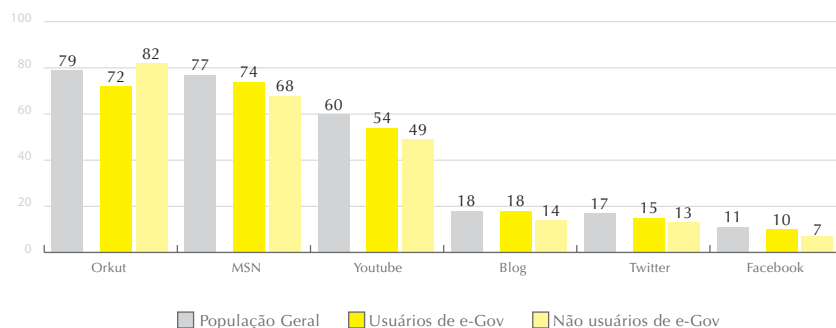
*Cidadão não usuário, Belém,
faixa etária: 36-60 anos, classe DE.*

“Eu fiz pessoalmente, mas quando estive lá, me disseram que podia fazer pela Internet e eu falei que não sabia. Não sei como funciona, mas eu achei o máximo!”

Cidadão não usuário Porto Alegre, 36-60 anos, classe AB.

Análise dos Resultados

Gráfico 17: FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADAS NOS ÚLTIMOS 3 MESES (%)
 Percentual sobre o total da população que acessou a Internet nos últimos 3 meses



reportou ter usado o Orkut nos últimos três meses; 77%, o MSN; e 60% acessou o YouTube. Outras mídias sociais, como o Facebook (11%) e o Twitter (17%), apesar de menos populares, também já aparecem como parte do repertório dos usuários de Internet, juntamente com os Blogs (18%).

Em relação à lembrança de peças publicitárias do governo, 48% dos entrevistados recordam-se de algum anúncio ou propaganda sobre programas e serviços do governo, contra 50% que alegaram não se lembrarem. Os respondentes avaliaram que as mensagens estavam principalmente relacionadas à divulgação da existência de uma obra ou serviço (38%), enquanto outros 30% afirmaram estarem relacionadas aos resultados de uma obra ou serviço que estava sendo entregue, 14% disseram ser uma novidade que o governo estava lançando e 14% dos respondentes declararam que se tratava de uma explicação sobre um serviço ou programa, o menor percentual dentre as quatro alternativas de resposta.

A proporção que indica lembrança de peças publicitárias revela que a propaganda do governo tem sido efetiva, visto ser lembrada pela metade da população. Somente 14% dos respondentes recordaram das peças publicitárias com comunicação explicativa ou com orientações sobre participação em programas ou uso de serviços. Os resultados indicam que grande parte da comunicação do governo com a sociedade está voltada para a divulgação de obras ou serviços em andamento ou sendo entregue, trazendo um benefício relativamente menor para o cidadão na comparação com a comunicação explicativa e com orientações. É possível que ela esteja pautada na premissa de que quanto mais o governo divulga suas obras e serviços, maior é a o nível de aceitação e satisfação do cidadão com o seu trabalho. Porém, o baixo conhecimento dos serviços de e-Gov pode se relacionar, em algum nível, a essa orientação do governo.

Oportunidades para desenvolvimento do governo eletrônico no Brasil

Há diversas grandes linhas de ação em termos de políticas públicas para que o uso do e-Gov possa se consolidar e produzir benefícios oriundos de toda a sua potencialidade, assumindo a premissa fundamental de governo eletrônico centrado no cidadão, pois este é portador de direitos, como aponta Vaz (2003), em alusão a Abrucio (2001).

Primeiramente, as aplicações do e-Gov têm que ser simples, intuitivas, e até mesmo lúdicas, a fim de favorecerem aqueles com pouca familiaridade do uso da Internet. Nesse sentido, um parâmetro de aplicação amplamente disseminado e que cresce ano após ano são as aplicações voltadas às redes sociais, especialmente os *sites* de relacionamento, pois proporcionam um uso amplamente inclusivo, tanto para as camadas desfavorecidas da população, quanto para pessoas com níveis de escolaridade inferiores, além de incluírem indivíduos nos extremos do espectro etário (crianças e idosos).

Há uma linha de ação análoga a essa que se refere à questão da qualidade do serviço de e-Gov. As questões relacionadas à segurança da informação, desempenho das aplicações (aplicações que funcionem), infraestrutura de sistemas, linguagem clara, objetividade nos portais e estabelecimento de canais auxiliares de apoio, como o telefone, são oportunidades de melhoria que qualificarão a oferta de serviços, preparando o e-Gov para enfrentar o desafio da inclusão e modernização. De forma complementar, outra possibilidade seria a utilização de certificados digitais, *smart cards*, ou outros dispositivos que garantam maior segurança durante a realização dos serviços e a navegação no *site* governamental.

Outra importante linha de ação é a disponibilização dos serviços que o cidadão acredita estarem ausentes da oferta eletrônica. Entre os 13% que declararam haver serviços que deveriam estar disponíveis pela Internet, mas não estão, a maior parte convergiu para a área da saúde. Considerando as respostas abertas e não estimuladas, 34% mencionaram algum serviço relacionados à área. **Na etapa Qualitativa, inclusive, discutiu-se a possibilidade de agendamento de consultas e perícias, divulgação de endereços de postos, disponibilidade de serviços médicos e afins, além de queixas relacionadas ao atendimento público.**

Outros serviços mencionados foram a emissão de documentos, como certidão de nascimento, RG e título de eleitor; também citaram-se vagas de empregos, áreas nas quais a oferta de serviços eletrônicos ainda é incipiente na percepção do cidadão.

A quarta linha de ação está relacionada à **comunicação**. Neste ponto, há duas análises importantes: de um lado, o desconhecimento das ferramentas de e-Gov, que atinge pouco me-

“Tinha que fazer perícia médica no meu filho. Fui ao Hospital, peguei uma ficha 7h30 e abria às 8h. Peguei o número 200!”

Cidadão não usuário, Porto Alegre, faixa etária: 31-60 anos, classe AB.

nos da metade da população (43%); do outro, os altos índices de satisfação e propensão ao uso. Esses dois fatores associados indicam a existência de uma demanda reprimida, porém o cenário positivo do e-Gov favorecerá a adesão à ferramenta, uma vez vencida a barreira do desconhecimento.

Por outro lado, a maioria dos cidadãos lembrou-se de peças publicitárias relacionadas à divulgação de ações governamentais (82%), enquanto somente 14% lembraram-se de alguma peça que trouxesse uma explicação ou orientação. Além disso, quando se questionou acerca de quais conteúdos o governo deveria priorizar em seus sites, as explicações sobre os direitos aparecem em primeiro lugar; sobre como utilizar os serviços, em segundo lugar: entre o total da população, 83% e 81% disseram que esses conteúdos seriam muito importantes, respectivamente.

Em outras palavras, o tipo de mensagem que o cidadão valoriza é o que ele menos se recorda de ter recebido do governo. Os canais tradicionais, como a televisão, aparecem no discurso do cidadão com maior intensidade, todavia seu desejo volta-se a uma comunicação educativa, explicando o que fazer e como fazer, ou seja, não meramente expositiva, apontando o que foi feito e o que foi lançado. Além disso, a presença do cidadão nas novas ferramentas de comunicação disponíveis na Internet favorece a adoção de estratégias de comunicação que contemplem a sua participação e a construção conjunta de conhecimento. Essa estratégia pode contribuir, inclusive, para envolvê-lo em questões da esfera pública.

Por fim, há um aspecto relacionado à educação. O cidadão com maior nível educacional apropria-se mais facilmente das novas ferramentas TICs, ganha autonomia e se emancipa para efetivar seus relacionamentos, dentre eles a sua relação com as questões de ordem pública, notadamente com o governo. Nesse sentido, é possível também inferir que essa autonomia aproximaria o cidadão da esfera pública, de maneira que ele próprio pudesse compreender a dimensão dos seus direitos e deveres, sendo ator relevante na construção de um processo mais democrático de condução da política pública pelo governo. Em suma, o que se vislumbra nesse raciocínio é a consolidação da cidadania.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, A. **Governo Eletrônico: Dimensões da Avaliação de Desempenho na Perspectiva do Cidadão**. Tese de doutorado, FGV-EAESP, 2008.
- CABEDA, M. **Inclusão Digital e Educação On-line em Prol da Cidadania: pontos para reflexão**. Revista da Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED, 2004.
- CGI.br. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação**. Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br, São Paulo: 2009.
- FOUNTAIN, J. **Building the Virtual State – Information Technology and Institutional Change**. Harrisonburg: Brooking Institution Press, 2001.
- HEEKS, R. **Reinventing Government in the Information Age – International practice in IT-enabled public sector reform**. Abingdon: Routledge, 2002.
- GREGORIO FILHO, A. S. **Cidadania Digital: um estudo do Portal Cidadão.SP**. Dissertação de Mestrado. São Paulo: Universidade São Marcos, 2006.

- OSBORNE, D., GAEBLER, T. **Reinventando o Governo – Como o espírito empreendedor está transformando o setor público**. Goiânia: Editora MH Comunicação, 1992.
- PAVLICHEV, A., GARSON, G.D. **Digital Government: Principles and Best Practices**. London: Idea Group Publishing, 2004.
- TESORO, J. L. Unidad 3: Conceptos básicos sobre ciudadanía digital. In **Curso iberoamericano de gobierno electrónico**. Secretaria de la Gestión Pública de Argentina/CLAD, 2010.
- UNDP. **Global e-Government Readiness Report 2004 – Towards Access for Opportunity**. UNDP, 2004.
- VAZ, J. C. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania: a construção de um modelo de análise e avaliação**. São Paulo: EAESP/FGV, 2003. Disponível em: <<http://www.polis.org.br/download/43.zip>>. Acesso em: 15.10.2010.
- VIEIRA, L. **Os Argonautas da Cidadania: a sociedade civil e a globalização**. Rio De Janeiro: Record, 2001.

TRANSLATION

ENGLISH

Index

CHAPTER 1 - METHODOLOGICAL REPORT	57
QUALITATIVE APPROACH – FOCUS GROUPS WITH CITIZENS	59
QUALITATIVE APPROACH – IN-DEPTH INTERVIEW WITH ENTERPRISES	61
QUANTITATIVE APPROACH – SAMPLING SURVEY	62
DATA COLLECTION TECHNIQUE	62
SAMPLING PLAN - CITIZEN	63
INTERCROSSING VARIABLES	64
SAMPLING PLAN - ENTERPRISES	64
CHAPTER 2 - SAMPLE PROFILE	67
GENERAL POPULATION (CITIZENS)	69
GENDER	69
AGE	70
REGION	70
OCCUPATION CONDITIONS	70
FAMILY INCOME	70
SOCIAL CLASS	71
EDUCATIONAL LEVEL	71
ENTERPRISES	71
SIZE OF THE ENTERPRISE	71
REGION OF THE COUNTRY	72
FIELD OF ACTIVITY	72
CHAPTER 3 - ANALYSIS OF THE RESULTS	73
USE OF ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES IN BRAZIL	76
FORMS OF ACCESS TO PUBLIC GOVERNMENT SERVICES	78
POSITIVE SCENARIO FOR THE USE OF PUBLIC SERVICES ON THE INTERNET	79
QUALIFICATION OF THE USE OF E-GOV	83
LIMITING FACTORS TO THE EFFECTIVE USE OF E-GOV	85
BARRIERS TO THE USE OF E-GOV	89

CHALLENGES FOR THE ADVANCEMENT OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN BRAZIL	91
OPPORTUNITIES FOR THE DEVELOPMENT OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN BRAZIL	97
REFERENCES	98

CHAPTER 1

METHODOLOGICAL REPORT

Following the worldwide trend of many governments which have adopted information and communication technologies (ICTs) as tools for modernizing the public administration, increasing the efficiency and quality of public services, and promoting greater transparency, the Brazilian government has invested resources to expand electronic government programs (e-Gov). Nevertheless, in order for public managers to be able to strategically plan the delivery of e-Gov services that will cater to the needs of the citizens and enterprises, it is necessary to have structured and systematic information regarding the use of e-Gov in Brazil.

Aiming at producing indicators and statistics related to its use in Brazil, the Center for Studies on Information and Communication Technologies (*CETIC.br – Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação*) conducted, in 2010, the ICT Electronic Government Survey, whose contribution will provide important information for governmental institutions to plan electronic government services for the Brazilian population and map their use and barriers, in order to identify opportunities for e-Gov through the systematic collection and analysis of data.

The collection of data in the ICT Electronic Government 2010 Survey took place in the period between April and September 2010, with enterprises and individuals throughout the Brazilian national territory. Two different methodological approaches have been used: one qualitative, using a focus group technique with citizens and an in-depth interview with enterprises; and the other quantitative, through a sampling survey and the use of a structured questionnaire. In the qualitative dimension of this research, we tried to capture aspects that emerged from the speech of the interviewees, within the premises of a subjective and socially constructed reality. The implementation of both approaches was conducted by Ipsos Public Affairs, including the sample design, the selection of citizens and enterprises for the qualitative phase and the collection of data in the field.

Qualitative Approach – Focus Groups with Citizens

The qualitative phase of the ICT Electronic Government 2010 Survey focuses on users and non-users of electronic government services, and gathered, through 10 focus groups,

approximately 80 Brazilian citizens aged between 16 and 60 years old, from AB,C and DE social classes, with different levels of education, in the five regions of the country, aimed at getting acquainted with the opinions of users and non-users about electronic government program services. The composition of the focus groups is detailed in Table 1.

Table 1. PROFILE OF THE FOCUS GROUPS: CITIZENS

REGION	SOCIAL CLASS	AGE	EDUCATION	E-GOV USER
Recife NORTHEAST	AB	21-35	Primary and Secondary	Yes
Recife NORTHEAST	DE	21-35	Primary and Secondary	No
Porto Alegre SOUTH	AB	36-60	Tertiary	No
Porto Alegre SOUTH	C	16-20	Primary and Secondary	Yes
Belém NORTH	C	16-20	Primary and Secondary	No
Belém NORTH	DE	36-60	Primary and Secondary	No
São Paulo SOUTHEAST	AB	36-60	Tertiary	Yes
São Paulo SOUTHEAST	C	21-35	Tertiary	No
Brasília CENTER-WEST	C	21-35	Tertiary	Yes
Brasília CENTER-WEST	AB	36-60	Tertiary	Yes

Participants were recruited from the general population of the cities where the focus groups took place. The users are those citizens that used any e-Gov services in the past 12 months (for either consultation or interaction). Before selection for the focus group, each individual filled out a “recruitment questionnaire” with the help of the interviewer, to gather personal information regarding the use of the mentioned services, age, occupation, income, gender and education and to identify the planned profile of the groups according to the table above.

For each group, 10 to 12 people were recruited to ensure the presence of 7 to 12 participants. Ipsos Public Affairs checked the registry (CRQ) in the Brazilian Association of Survey Companies (*Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa - ABEP*) for all participants. People who have any kind of association with technology institutes or government employees/public servants have been excluded from the survey. In the capital city of Brasília, one of the biggest challenges in the recruiting stage was to find participants within the above mentioned profile who were not public servants. Besides that, people who had participated in focus groups of any nature in the past months have also been excluded.

Each dynamic session lasted approximately 2.5 hours and an average of 8 individuals participated in each group. Group discussions took place in rooms dedicated to this purpose, equipped with cameras, microphones and a one-way mirror, which allowed for follow up and validation of the tasks by CETIC.br.

Qualitative Approach – In-depth interview with Enterprises

The qualitative phase of the ICT Electronic Government Survey focuses on enterprises that use electronic government services and gathered 12 micro enterprises, SMEs, and LEs, in the cities of Recife, São Paulo, and Porto Alegre. In-depth interviews were carried out with professionals from administrative, financial, and accounting areas, aiming at getting acquainted with their opinions regarding electronic government services at enterprises in the manufacturing, civil construction, commerce, agricultural and service areas, in order to understand the usage needs of the tool, and eventual hindrances in its use. In-depth interviews were carried out within the profiles presented in the table below.

Table 2 - PROFILE OF THE IN-DEPTH INTERVIEWS: ENTERPRISES

SIZE	REGION	NACE 2.0 (CONSOLIDATED SEGMENTS)	RESPONDING DEPARTMENT
Micro	São Paulo SOUTHEAST	Manufacturing	Financial
Small and Medium	São Paulo SOUTHEAST	Civil Construction	Financial
Large	São Paulo SOUTHEAST	Commercial	Administrative/ Financial
Micro	São Paulo SOUTHEAST	Service	Ownership
Small and Medium	Recife NORTHEAST	Manufacturing	Ownership
Large	Recife NORTHEAST	Civil Construction	Accounting
Micro	Recife NORTHEAST	Commercial	Ownership
Small and Medium	Recife NORTHEAST	Agriculture	Financial
Large	Porto Alegre SOUTH	Manufacturing	Financial
Micro	Porto Alegre SOUTH	Civil Construction	Ownership
Small and Medium	Porto Alegre SOUTH	Commercial	Administrative
Small and Medium	Porto Alegre SOUTH	Service	Financial

Interviewees were previously contacted by phone in order to set the location, date and time according to their availability. The employee who was most familiarized with the services in each enterprise was identified and chosen to answer the survey.

Interviews were either in person or by phone (according to the interviewee's preference), which lasted, on average, from 60 to 70 minutes. Through the in-depth interview technique (semi-structured), detailed information was obtained, establishing a wide understanding of the question of use and application of e-Gov services in the enterprises. Interviews were conducted by an interviewer in charge of a non-directive semi-structured script.

Both focus groups and in-depth interviews allowed exploring the perceptions, expectations and barriers Brazilians face regarding electronic government services. It is important to note that the results from the qualitative research represent the subjective interpretation of the data collected. Whenever suitable, primary data will be expressed in the interviewee's own words, citing them (between quotation marks).

Quantitative Approach – Sampling Survey

For the administration of the quantitative phase of the survey, a sample of the citizens and enterprises, based on the sampling principles of the ICT Household and ICT Enterprise surveys, was defined. The quantitative phase was preceded by the qualitative phase, which indicated themes and hypotheses that determined the framework of the data collection instruments (structured questionnaires) and the collection of data in the field. Brazilian citizens (16 and older), users and non-users of the electronic government and small, medium and large Brazilian enterprises were the target of the research.

The methodological aspects adopted, including the data collection instrument, the design of the sampling plan and the intercrossing variables are presented below.

The sampling plan of the research was designed by Ipsos Public Affairs, as to allow a maximum error margin of 2% among citizens and 4% among enterprises nationwide.

DATA COLLECTION TECHNIQUE

The Data Collection Technique used in the sampling survey of the ICT Electronic Government Citizens was the personal interview, through structured questionnaires. In the ICT Electronic Government Enterprises, the collection technique used was an interview by telephone, also known as CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). The questionnaire that guided the interview with citizens and enterprises followed the structure below:

Module A – Use of the Internet (solely in the citizen survey)

Module B – Use of public services

Module C – Perception of e-Gov

Module D – Barriers to the use of electronic government

Module E – Communication government-society

Module F – Contextual variables

SAMPLING PLAN - CITIZEN

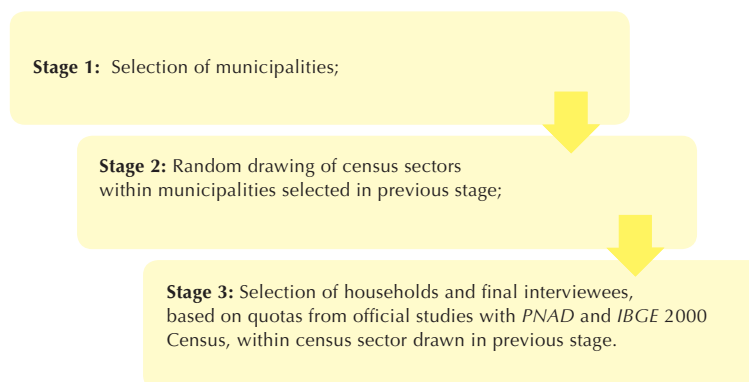
A total of 3,000 personal interviews were carried out, with citizens aged 16 and older, throughout the national territory, resulting in 2,000 interviews made with users and non-users of e-Gov, and an oversample of 1,000 e-Gov users, defined as any citizen that used at least one government internet service in the past 12 months.

In order to produce a representative portrait of the use of ICTs in Brazil, the sampling plan for the ICT Electronic Government 2010 Survey used data from the Brazilian Demographic Census (*Censo*, 2000) and from the National Household Sampling Survey (*Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio - PNAD*, 2008), both administered by the Brazilian Institute of Geography and Statistics (*Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE*).

In the general population sample, 35% of the interviewees (N=699) were users of e-Gov. For analytical purposes, an oversample of 1,000 e-Gov users was added to the latter totaling a sample of 1,699 users, thus increasing the interviewee basis for results of special interest.

The sample of 1,000 cases was made up of individuals aged 16 and over who were e-Gov users, that is, who used at least one government service on the Internet in the past 12 months.

With the intent of ensuring the representation of the Brazilian population, the regional, economic and social diversity of the country was included in the sampling design through quotas for the specific variables. Thus, the sample of the ICT Electronic Government Citizens 2010 is systematic, stratified in conglomerates and quotas in the last stage. The process is developed in three stages, described as follows:



The survey allows the presentation of the results regarding citizens according to the following intercrossing variables: use of e-Gov (user and non-user), geographical area, social class, family income, level of education, age, gender and occupation.

INTERCROSSING VARIABLES

LEVEL OF EDUCATION OF THE INTERVIEWEE

The educational level is the fulfillment of a specified formal study cycle. In the ICT Electronic Government 2010 Survey, the educational level variable was collected under the following categories: illiterate, kindergarten, primary, secondary and tertiary.

FAMILY INCOME

The family income variable refers to the household income. For disclosure purposes, six levels of income have been established, starting at the minimum level issued by the Ministry of Labor and Employment: the federal minimum wage.

SOCIAL CLASS

For the estimation of the social (or economic) class of the interviewees, the Brazilian criteria of economic classification, developed by the Brazilian Association of Survey Enterprises (*Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa – ABEP*) was used. Social classes were divided into four groups: A, B, C, DE.

OCCUPATIONAL STATUS

The occupational status was defined according to the criteria for the Economically Active Population (*População Economicamente Ativa – PEA*), that is: the segment of society capable of catering to the productive sectors. The question used by the ICT Electronic Government Survey was an adaptation of the question used by the Brazilian Institute of Geography and Statistics (*Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE*).

SAMPLING PLAN - ENTERPRISES

647 interviews were carried out with formally established enterprises. The sample was randomly selected from a list of enterprises, based on the data from *RAIS*, following the stratified sampling technique, which was stratified by segments of the National Classification of Economic Activity (*CNAE - Classificação Nacional de Atividade Econômica*), in its 2.0 version, by size, and region of the country. Quotas were established, considering the levels of the sample.

The CNAE sectors included in the survey were:

- Manufacturing;
- Civil Construction;
- Commerce;
- Agricultural Sector;
- Services (consolidated segments CNAE).

The size levels were:

- Small (10 to 49 employees);
- Medium (50 to 249 employees);
- Large (more than 250 employees).

The regions of the country were:

- North;
- Northeast;
- South;
- Southeast;
- Center-West.

It was possible to analyze the results according to the following intercrossing variables: use of e-Gov (user and non-user), size, defined by the number of employees in the enterprise, region and field of activity, according to the National Classification of Economic Activity of the National Classification Committee (*Classificação Nacional de Atividade Econômica da Comissão Nacional de Classificação*), in its 2.0 version.

CHAPTER 2

SAMPLE PROFILE

The sampling plan of the ICT Electronic Government 2010 Survey resulted in two distinct sampling designs, in order to produce a representative portrait of the use of electronic government services in Brazil, both by Brazilian citizens and Brazilian enterprises. The sampling plan of the ICT Electronic Government 2010 Survey regarding citizens used an official data source regarding the characteristics of Brazilian households and citizens: the 2000 Demographic Brazilian Census (*Censo Demográfico Brasileiro - Censo, 2000*) and the 2008 National Household Sampling Survey (*Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio - PNAD, 2008*) from the Brazilian Institute of Geography and Statistics (*Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE*), so as to have the resulting sample from the field survey reflect the profile of the Brazilian population aged 16 and older.

For enterprises, the design of the sampling plan used another official source on Brazilian enterprises: the Annual Listing of Social Information (*Relação Anual de Informações Sociais - RAIS*) from the Ministry of Labor and Employment. The sample was randomly selected from a list of enterprises, based on the *RAIS* data. The quotas were established considering the field of activity, the size and the region where the enterprise is located. The sample was stratified by the National Classification of Activities (*CNAE - Classificação Nacional de Atividade Econômica*), by size, and by region of the country.

In order to support a better understanding of the ICT Electronic Government 2010 Survey and facilitate the use of the data in future tasks, this section exposes the profile and the characteristics of the sample related to the population of citizens and enterprises.

General Population (Citizens)

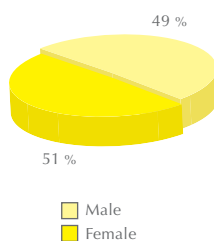


Chart 1. Sample Profile - GENDER

The sample of 2,000 cases was composed of individuals aged 16 and above, user and non-users of e-Gov. The main characteristics of the sample are:

GENDER

The sample is composed of: 49% men and 51% women.

Sample Profile

English

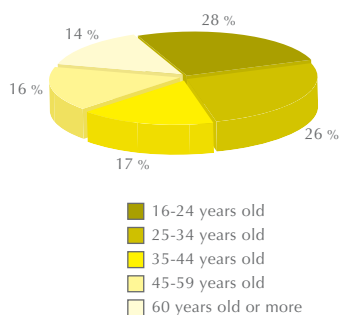


Chart 2. Sample Profile -
AGE GROUP

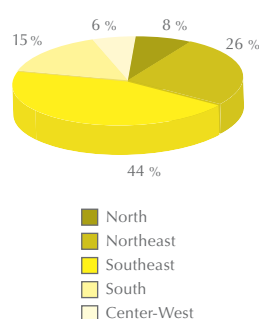


Chart 3. Sample Profile -
REGION

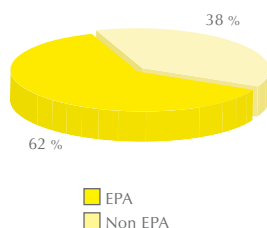


Chart 4. Sample Profile -
OCCUPATION

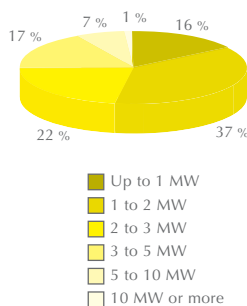


Chart 5. Sample Profile -
FAMILY INCOME

AGE

28% are aged between 16-24 years old; 26% between 25-34 years old; 17% between 35-44 years old; 16% between 45-59 years old; and 14% were 60 years old or older.

REGION

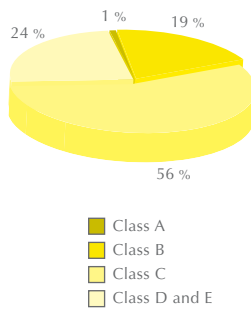
The distribution of the general population sample design by region is as follows: 44% of the interviewees live in the Southeast region; 26% in the Northeast region; 15% in the south of the country; 8% in the North, and 6% in the Center-West region.

OCCUPATION CONDITIONS

Occupation conditions are measured according to work status (economically active population) and the occupation of the people. The economically active population represents 62% of the sample. Consequently, 38% of the sample contains people who are not economically active, such as students who do not work, retired/pension holders and housewives.

FAMILY INCOME

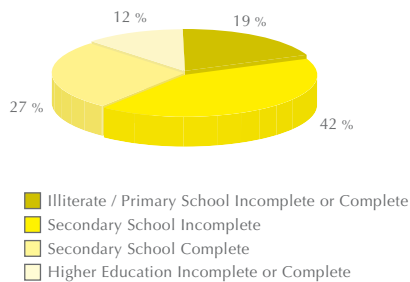
In the sample of the ICT Electronic Government 2010 Survey, 37% of interviews took place at households with a family income between 1 and 2 minimum wages, 22% were between 2 and 3 minimum wages. Only 8% of the surveyed households declared a family income above 5 minimum wages.



**Chart 6. Sample Profile -
SOCIAL CLASS**

SOCIAL CLASS

According to the Brazilian Criteria of Social Classification, the sample presents 1% individuals in Class A, 19% in class B, 56% in class C, and 24% in the classes D-E.



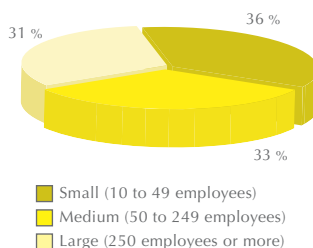
**Chart 7. Sample Profile -
LEVEL OF EDUCATION**

EDUCATIONAL LEVEL

19% of the interviewees are illiterate or have completed primary education; 42% have incomplete secondary education; 27% have completed secondary education and 12% have incomplete or complete tertiary education.

Enterprises

The sample of 647 cases was composed of employees of formally established enterprises, users and non-users of e-Gov. The main characteristics of the sample are as follows:



**Chart 8. Sample Profile -
SIZE OF THE ENTERPRISE**

SIZE OF THE ENTERPRISE

The sample is composed of 36% small enterprises (10 to 49 employees), 33% medium-sized (50 to 249 employees) and 31% large (250 employees or more).

Sample Profile

English

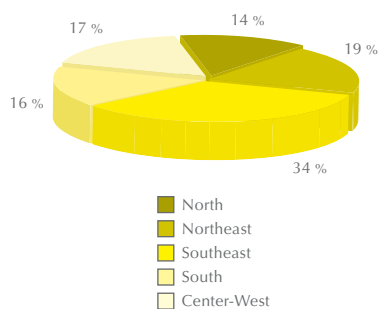


Chart 9. Sample Profile -
REGION

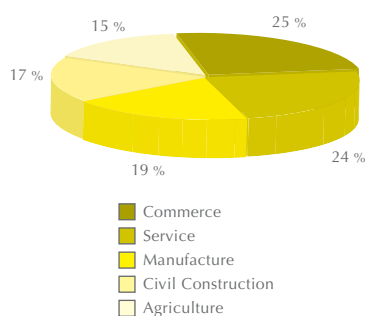


Chart 10. Sample Profile -
FIELD OF ACTIVITY

REGION OF THE COUNTRY

The distribution of the sample of enterprises by region resulted in: 34% in the Southeastern region; 19% in the Northeastern region; 16% in the South; 14% in the North, and 17% in the Center-West region.

FIELD OF ACTIVITY

The markets in which the enterprises are present are defined according to the National Classification of Economic Activities (CNAE - *Classificação Nacional de Atividade Econômica*). From the enterprises interviewed, 25% are in the Commerce sector, 24% in Service, 19% are in Manufacturing, 17% are in Civil Construction and 15% are in the Agricultural sector.

CHAPTER 3

ANALYSIS OF THE RESULTS

The Brazilian Center of Information and Communication Technology (*Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação*) – CETIC.br – has been annually carrying out, since 2005, a specialized survey regarding the use of Information and Communication Technologies (ICTs), for the assessment of their ownership and use in various socially relevant areas. This publication presents the results of the 1st ICT Electronic Government 2010 Survey, developed to investigate whether there is a lack of alignment between offers from the government and the demand for electronic government service from the population.

The significant increase in the number of Brazilians who use the Internet in their everyday life and the growth of Internet access penetration in households and enterprises has contributed to the development of a new economic and social situation in Brazil, allowing governments, enterprises and citizens to interact, more and more, in virtual environments created by web applications. This reality is also expressed by the development and implementation of electronic government programs in Brazil, showing that the government has been adopting, in the past few years, new information and communication technologies (ICTs) at all levels of the public administration, making them promote the modernization of public administration and improve efficiency and quality in the provision of public services.

This 1st Edition of the ICT Electronic Government 2010 Survey presents, through indexes and statistics, a wide panorama regarding the use of services of electronic government by citizens and enterprises in Brazil. Its continuation, foreseen for the next years, will enable the monitoring of the evolution of electronic government in Brazil and generate a historical series which will define trends and allow comparisons of the e-Gov evolution in national and international contexts.

The main highlights from the results from this first edition of the ICT Electronic Government 2010 Survey were summarized, as follows:

- According to the results from the ICT Electronic Government 2010 Survey, most access to public services is physical, with a preference for face-to-face services by 60% of the individuals. Nevertheless, when citizens use the technology as a mediator to access public services, 35% mentioned the Internet as the main form of attaining some public service, surpassing the telephone, with 8% of the interviewees.

- Among Enterprises, as opposed to what happens among citizens, the Internet prevails as a communication channel for the attainment of public services: 79% used at least one service in the past 12 months. Face-to-face service occurred with 22% of enterprises, and telephone usage reached 11%.
- The effective growth potential of e-Gov in Brazil is quite promising: more than half of the population (56% of the interviewees) would rather choose the Internet to access government services the next time the need arises. Another 60% of interviewees declared a tendency to suggest this kind of use to their contact networks. Moreover, 91% of citizen e-Gov users declared to be satisfied or very satisfied with the government services offered online.
- The satisfaction degree regarding this type of service and the predisposition to its use do not effectively reflect the use of e-Gov services. Among citizen users, it is possible to perceive that through the Internet, the use is more intense towards information research regarding government services than towards transactions: the first activity is nearly universal, reaching 90% of the answers, whereas the latter reaches 61% of e-Gov users. Another factor that corroborates this hypothesis is that practically a third of the users of electronic government used a single government service through the Internet in the last 12 months (29%), and 50%, that is, half of e-Gov users utilize between one and two services.
- In spite of the high rates of satisfaction, there are opportunities for improvement of the government services offered online, in the research for services, as well in their ease of use. The difficulty in finding services was one of the main recurring complaints, with 29%; 28% responded that "I hardly ever get any response (feedback) to my requests"; 23% "The services I need are available on the Internet, but it is not possible to complete the transaction"; 21% stated that "On the Internet, I have no confirmation whether the request was received or if it will be processed"; finally, 21% said that "Using the Internet for contact with the government is very complicated".
- Among those who reported the existence of government services not yet offered in the Internet, the majority converged on the area of public health. In the quantitative phase of the survey, regarding open and unstimulated responses, 34% mentioned services related to health, such as consultation scheduling through the Internet.

Use of electronic government services in Brazil

The relationship between the government and citizens has been impacted by the ever-growing use of ICTs by both enterprises and citizens, especially by the preference for online transaction services in virtual environments, associated with the convenience of such environments, and by the Internet becoming universal (BARBOSA, 2008). Evidence of this is that initial reactions

to the idea of offering government services through electronic media were very positive. Generally, there was the perception that the user benefits from the substitution of the human interface with the electronic one, both in the time spent as well as in the agility of the results. Specifically for those with lower income, the possibility of resolving problems via Internet is also a way of saving expenses with commuting, which is significant for this group.

The increase in the use of the Internet by the Brazilian population, from 30.5 million users in 2005 to 58.5 million in 2009, in urban areas, stresses the trend for citizens to increasingly use virtual environments, according to the ICT Household 2009 Survey by CGI.br. Besides those factors, Fountain (2001) and Heeks (2002) highlight that the forces originated from the movement of reform and modernization of the public administration determined the advancement of the adoption of ICTs by governments and, in particular, the implementation of electronic government

programs. Nevertheless, many barriers for such adoption and its effective use still exist and need to be understood by the government, and, likewise, it is necessary to observe whether the services offered by e-Gov programs effectively cater to the demands of society.

The United Nations (UN) highlights that the development and implementation of electronic government programs in several countries is one of the most visible consequences of the quick and intense adoption of ICTs with significant impact on the form in which the government manages the relationship between governmental institutions that offer such services and the citizen (UNDP, 2004). The implementation of such programs in Brazil, at all levels of government (federal, state and municipal) is also a result of the advance of the intensive adoption of ICTs in the public sector, and aims at increasing the performance and efficiency of the public administration, as well as the offer of better and more convenient public services to the citizen.

The development of an effective electronic government in Brazil plays a fundamental role in the processes of digital and social inclusion for citizens, and in the response to the demands of society. The ICTs enable services - previously offered to citizens face-to-face - through digital channels, such as the Internet, in a quick, efficient and customized fashion, allowing a closer relationship between the State and the society, besides improving the quality of the service, reducing the complexity of internal processes and promoting a significant reduction in operational costs for the government.

The use of ICTs in the public sector has structured itself around programs of electronic government (e-Gov) to provide public services and allow a significant change in the way the government interacts with citizens, enterprises and other governments.

"It's because many times there's no money for the bus to get to the location. But there is Internet access at home. Or you can go to a cyber (lanhouse)."

*Non-user citizen, Belém,
age: 36-60, class DE.*

Forms of access to public government services

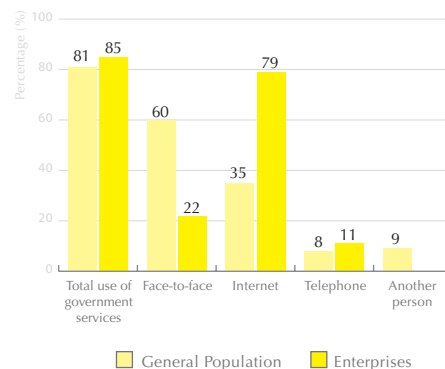
According to the results of the survey, 81% of the people aged 16 or older accessed at least one government service in the past 12 months, be it physically or electronically. Considering the government services surveyed, the face-to-face form of attainment was the most mentioned: 60% of citizens accessed some services personally, whereas only 35% mentioned the Internet as the main form of attainment of any service. The users of e-Gov also used physical government agencies to obtain services: 47% reported the use of face-to-face services in the past 12 months. A significant part of the governmental interaction with society still cannot be done electronically, an idea which is strengthened by the fact that almost half of the users of electronic government declare having used physical government facilities, suggesting that a portion of the non-digitized service is still significant. Another hypothesis for this fact is that is the lack of knowledge or the difficulty for the user to find the services.

Among Internet users, that is, those who accessed it in the last three months, the use of e-Gov is much higher: 73% used services through the Internet in the past 12 months, against 49%, face-to-face. Regarding daily users of Internet, the result reaches 80%. The more habitual user presents a higher probability of having used online government services, a fact that reinforces the importance of the government developing public policies that contribute towards the effective appropriation of this tool, besides those already in existence, geared towards digital inclusion.

Telephone use showed more modest participation: 8% of the citizens mentioned this form of e-Gov use. The contributions of the Qualitative stage point to a perception regarding the telephone as a very difficult channel of service, without the advantages of the Internet, especially because of the lack of agility in the calls and also due to many call transfers until the proper service is attained. The reports from participants are tainted by a negative image of private Call Centers. Nevertheless, the telephone was mentioned as an auxiliary channel, complementing the Internet in case of doubts, support or help. The numbers from the Quantitative stage validate this vision: the telephone had 8% of the remarks, as indicated, and, among e-Gov Internet users, the number reached 11%, against 6% of the non-users.

Attainment through the help of another person was reported by 9% of the interviewees, and it is strongly associated with a low educational level and to old age. Specifically in the case of the Income Revenue declaration, the index reaches 22% of the service users.

Chart 1: PROPORTION OF USERS OF GOVERNMENT SERVICES: TOTAL AND BY MAIN FORM OF ATTAINMENT (%)
Percentages of total population and total enterprises



Among enterprises, 85% used some of the services surveyed; the Internet prevails as an attainment channel: 79% used at least one service in the past 12 months. Face-to-face service took place in 22% of the enterprises, and the telephone reached 11%. As it can be seen, amongst enterprises, the Internet is the prevailing form of attainment of government services.

Positive scenario for the use of public services on the Internet

More than half of the population, 56% of the interviewees said they would choose the Internet as a way of accessing government services the next time they have the need for it. The number of citizens willing to utilize electronic government on the Internet is higher than the 35% who used some online service, a fact that points to a suppressed demand for the use of this important service. The percentage is higher among the users of e-Gov: 93% said that they would choose the Internet the next time, showing that those who currently use it will continue to do so in the future.

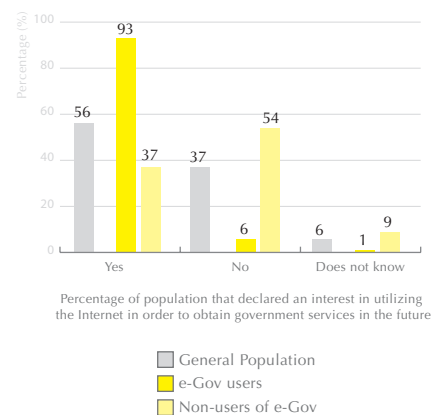
The tendency of use is much lower among non-users of e-Gov, since only 37% would choose the Internet as a means of access to public services. This indicator suggests that those who still do not use e-Gov through the Internet will continue to choose other channels, especially face-to-face interaction. As it will be shown below, there are barriers and limiting factors that influence such decisions.

Men, more so than women, would choose the Internet as a form of access to government services in their next opportunity (61% and 52%, respectively), a result similar to that of those between 16-34 years old (75%) compared with people aged 60 or older (21%).

The trend for Internet use grows according to income, educational level and social class: those who completed Tertiary education reach 87%, while among those who only have early childhood education reach 7%.

All interviewees were asked about the possibility of suggesting online government services to friends, family and peers: 59% said they would recommend them the services, 24% said they

Chart 2: PROPENSITY TO USE THE INTERNET RELATED TO METHOD OF OBTAINING GOVERNMENT SERVICES (%)
Percentage of total population

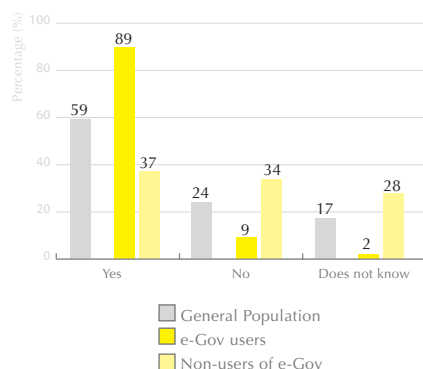


Analysis of Results

English

would not recommend them, and, spontaneously, 17% said they did not know whether they would recommend the services. The recommendation level is much higher among users,

Chart 3: PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO RECOMMEND GOVERNMENT SERVICES BY INTERNET TO FRIENDS, COLLEAGUES AND FAMILY (%)
Percentage of total government service users



when compared to non-users (89% against 37%, respectively). The youngest, aged 16-24, showed a higher tendency to recommend e-Gov services (73%). The recommendation for online government services goes down according to increase in age, until it reaches 27% (60 years old or older).

The future situation for the use of online public services is favorable. Nearly 60% of the population declared the likelihood to speak positively of the tool within their contact network, suggesting that “word-of-mouth” is a communication tool which tends to stimulate the proliferation of the utilization of e-Gov.

Reinforcing this idea, the way people get acquainted with the offer of Internet service takes place, mainly, through citizen networking: 51% of e-Gov users discovered the service through their personal “network” (friends, family, or acquaintances). Internet searches served as the entrance door into e-Gov for 38% of users, and 22% learned about it on the television.

The educational level of users holds an interesting relation with how the electronic government services were first discovered. Those with educational level between early childhood (86%) and primary school (58%) reported a higher use of their personal contacts than those with secondary school (48%) and tertiary education (43%).

In turn, the government must ensure the quality of these services, so that the information spread by the e-Gov user is favorable. Besides, “word-of-mouth” may not be enough to make electronic government become widely known.

Chart 4: MEANS BY WHICH PEOPLE LEARNED OF ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES (%)
Percentage of total e-Gov users

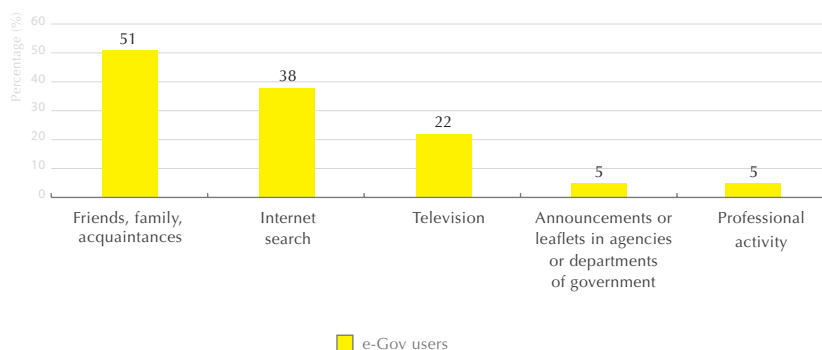
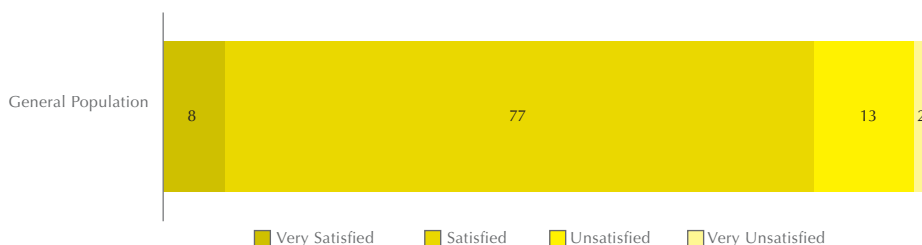


Chart 5: DEGREE OF SATISFACTION WITH ALL GOVERNMENT SERVICES (%)
Percentage of total users of government services



Among the general population, 85% claimed to be satisfied or very satisfied with the services used. Satisfaction regarding government services online was of 91%. At first, this indicator may be surprising, since almost all users consider the availability and quality of the services provided by the government to be satisfactory, regardless of how they are provided, which is especially the case for online services. Results show a tendency to use and recommend these services, confirming this level of satisfaction and suggesting that the government effectively provides quality services to the population, according to the general perception.

If we consider only those who are very satisfied, the number for the general population is 8% and, specifically for the Internet, 13%. The results suggest a low expectation from the population regarding the public services made available to them. As shown below, the relationship between the citizen and the government demonstrates a gap within public services. Moreover, when questioned about the level of trust deposited in several public institutions, the citizen demonstrates low confidence in the institution "Government": 13% claim to trust it very much, 53% claim to trust it, and 34% say to not trust the government at all. It is also important to stress that the government must aim at increasing the percentage of citizens who are very satisfied, a number which is still very low.

Among enterprises, the use of e-Gov is quite high, making the numbers related to recommendation, tendency to use and satisfaction very similar to those among user citizens, when compared to the total population: 95% are satisfied or very satisfied with government services via Internet, 91% would recommend the services, and 96% are prone to use them in the future, 62% being very likely to do so.

Regarding the benefits perceived and the effectiveness of government services, a series of attributes was investigated, and the percentage resulted in the combination of those who totally or partially agreed with the questions assessed, as shown below.

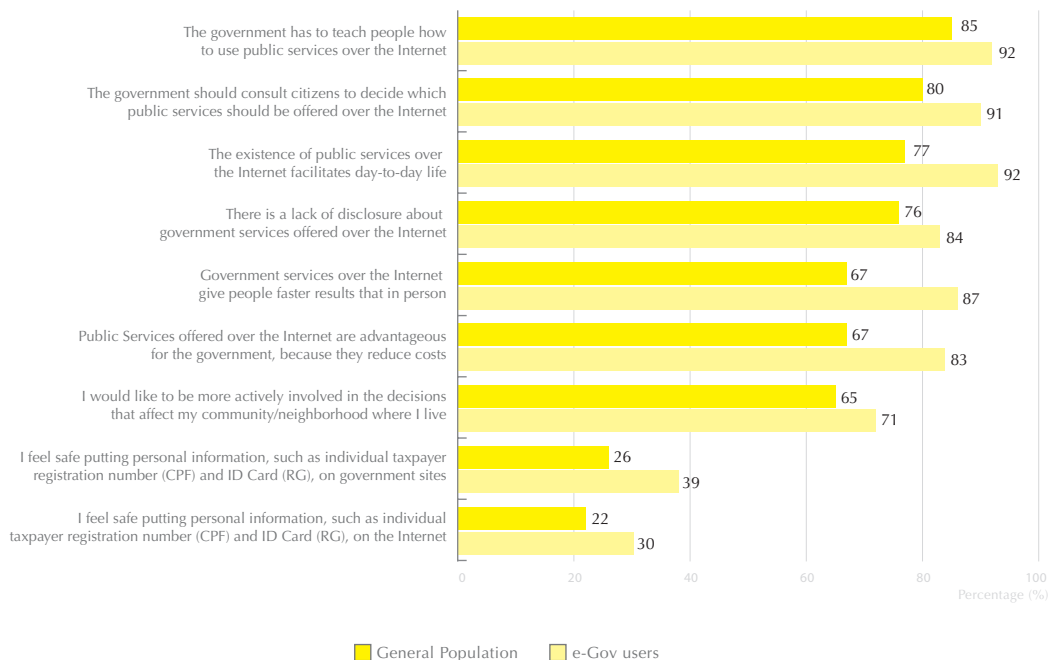
It is noted that 77% agree that "The existence of public services over the Internet facilitates day-to-day life". In spite of that, only 22% feel safe about submitting personal data, such as ID card (RG) and Individual Taxpayer Registration numbers (CPF), on the Internet, and 26% in government websites.

Moreover, the degree of agreement towards questions related to the role of the government in consulting citizens about electronic services and educating the population on the use

Analysis of Results

English

Chart 6: AGREEMENT WITH EVALUATIONS REGARDING THE PROVISION OF SERVICES OF GOVERNMENT:
 (%) TOTAL AGREEMENT + PARTIAL AGREEMENT
Percentage of total population



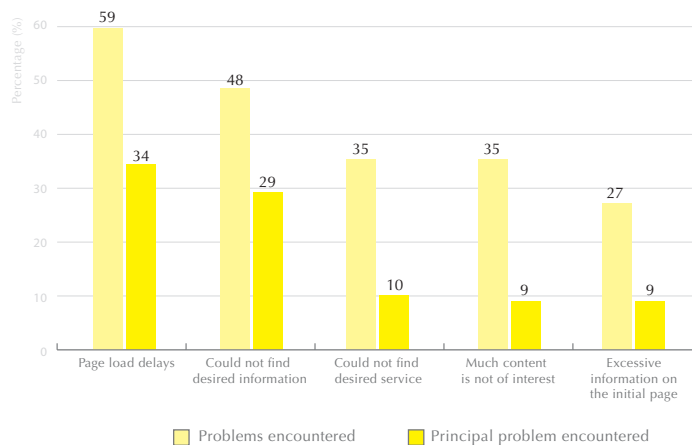
of e-Gov was quite high (80% and 85% respectively; among e-Gov users, it reached 91% and 92%), which indicates interest from the citizen, both in actively participating in the elaboration of such policy, as well as in increasing their knowledge of the tool.

Among interviewees, 67% agree that “Government services over the Internet give people faster results than in person”, when compared to the 87% rate of agreement among e-Gov users for the same question. Also, 67% of the interviewees in the general population admitted that “Public Services offered over the Internet are advantageous for the government, because they reduce costs”, a question which 83% of e-Gov users agree with. The level of agreement for the item “There is a lack of disclosure about government services offered over the Internet” also showed similar results: 76% of the population and, among e-Gov users, 84%.

The evaluation of government websites also indicates high levels of satisfaction with electronic public services. All interviewees who used online government services were asked to assess government websites on two different issues: first, those related to navigability, and, at a second stage, those regarding existing problems. According to the results, 80% agreed that the majority of websites are easy to find, suggesting that e-Gov users do not face difficulties to find them. Search engines currently available on the Internet, such as Google, are increasingly more efficient, which also has an impact on the evaluation of the interviewees.

Using government websites seems to be a very positive experience. Around 82% agree that, in most cases, the content is relevant and meets their needs. Another 78% claimed that, generally speaking, the websites present clear content and are easy to navigate. Such statements indicate that websites are very well structured, organized and simple, which makes navigation easy and effective. Moreover, they seem to be functional: only 19% of e-Gov users found some problem when accessing the website of a public institution, against 79% who found no obstacles.

Chart 7: PROBLEMS ENCOUNTERED IN GOVERNMENT WEBSITES (%)
Percentage of total e-Gov users that declared to have encountered a problem in government websites



Furthermore, those users were asked to identify the problems found in government websites. Around 60% of interviewees perceived slow page upload; nearly half of the users (48%) did not find the information needed, and about a third, besides not having found the desired service (35%) declared to have found an excess of information on the initial page (27%) which hinders the search for information and services. Such information reveals opportunities for significant improvement in the services offered by the government.

Qualification of the use of e-Gov

In spite of the positive scenario verified, when assessing the services actually used, it was possible to see that electronic government is still geared towards the search for information: citizens that use e-Gov showed preference for information searches than for actual transactions, since 90% carried out information searches and 61% carried out transactions. In addition, 51% of the citizens that used e-Gov employed both types of service, while 39% only used information search and 10% exclusively executed transactions.

Analysis of Results

English

Among enterprises, the opposite happens: transactions are performed by 100% of the interviewees who used government services, while services relevant to information search reach 88%.

The intensive advance of ICTs in the public sector, aiming at improving the performance and the efficiency of public management, as well as providing better and more convenient services to the citizen, plays a fundamental role in the processes of social and digital inclusion of citizens, and in meeting the demands of society. ICTs enable a closer relationship between the State and the society, reducing the complexity of internal processes and promoting a significant reduction in operational costs for the government.

Based on such indicators, it is possible to conclude that the electronic government in Brazil is still strongly based on simple information search tasks. The electronic government in Brazil needs to take serious measures to enhance the quality of public electronic services. Presently, the transforming potential of ICTs is not yet fully appreciated, and does not turn into concrete benefits for the citizen and the State.

Chart 8: USE OF ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES BY CATEGORY: INFORMATION SEARCH X TRANSACTION (%)

Percentage of total citizen e-Gov users and total enterprises government service users

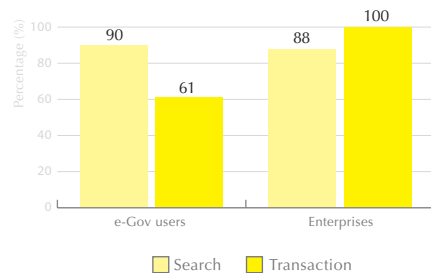
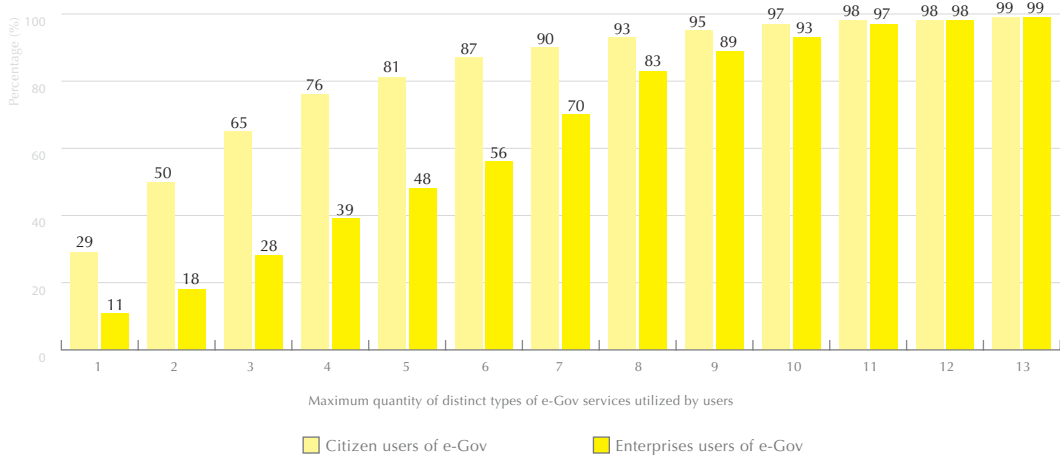


Chart 9: RANGE OF ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES (%)
Percentage of total users of e-Gov (enterprises and citizens)

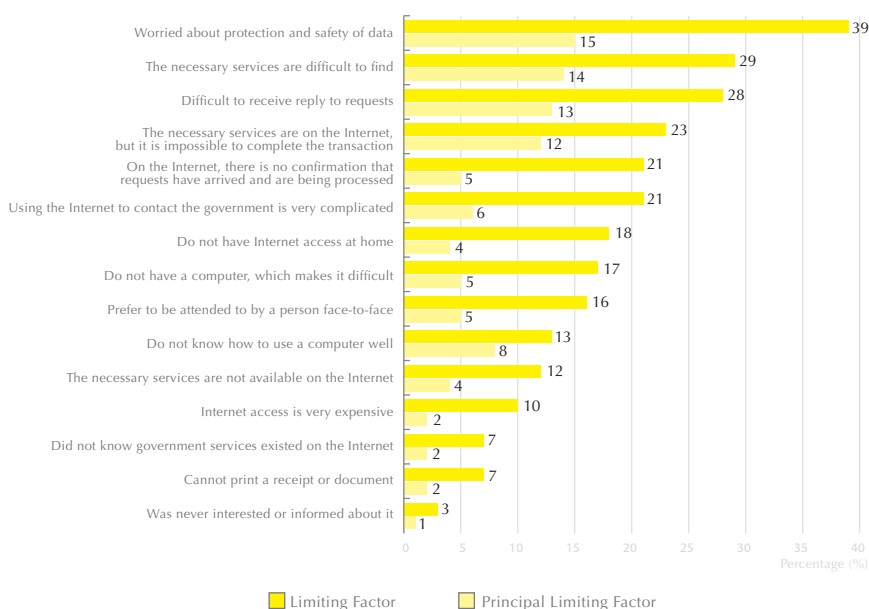


Another factor which corroborates this hypothesis is that only one third of e-Gov users have used a government service on the Internet in the past 12 months (29%); half of them (50%) used between one and two services. Among enterprises that use government services, this practice is more widespread, since 11% used just one service, and nearly half of them used up to five services.

Limiting factors to the effective use of e-Gov

For the users of e-Gov, the most mentioned barrier to the use of services is “[I am] worried about the protection and safety of data”, with 39% agreeing with this statement. It is not possible to assert whether those individuals had security problems, such as improper use of personal information, password theft etc. Nevertheless, what is clear and can be asserted is that, in fact, there is a general lack of knowledge regarding Internet security issues, resulting in suspicion and fear regarding the use of the tool.

Chart 10: FACTORS LIMITING THE USE OF ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES (%)
 Percentage of total users of e-Gov who have difficulty using government services over the Internet



Even among non-users, there is a general notion that virtual environments are dangerous and that they demand caution: 30% agree with the statement “[I am] worried about protection and safety of data”.

“We see it everyday on television, identity theft, the hackers may use my CPF and make a loan, buy a car, and then I’ll have my name blacklisted.”

*Non-user citizen, São Paulo,
 age: 21-35, class C.*

Therefore, the government must not only provide safe interfaces, but also ensure that citizens are informed about the safety procedures currently used in governmental websites and applications, the improper use of the Internet, aiming at avoiding possible problems related to security on the web. There is a problem of lack of credibility in the government that reinforces this feeling, since citizens may be suspicious of how their personal data is used.

“In practice, you have to start using it and realize that it actually is for real, that it actually works well, that you were not cheated, and that it was efficient. That is what will give it credibility.”

Non-user citizen, Porto Alegre, age: 36-60, class AB.

As observed in the qualitative stage, the Internet, as opposed to personal contact, is impersonal and eliminates the possibility of recognizing the servant who assisted them. In case of problems, participants fear that they may not be able to get help from the same person and find a solution without any further problems.

“It is a deficient means; I read an article that said the Internet in Brazil was one of the 4 worst in the world in terms of speed.”

User citizen, Porto Alegre, age: 16-20, class C.

Technical questions were also raised. There are references regarding the technology used, associated with excessive traffic, difficult access, unavailability of services, slow connection speeds, signal failures, and transmission downtime.

Another aspect of digital contact that brings some discomfort is the feeling of insecurity or uncertainty regarding the conclusion of the operation, since there is no protocol number, stamp or any kind of interaction that will confirm the operation or request made: Was it sent? Was it received? Is it correct? The participants demand guarantees that the operation was successful, that being true even for users of e-Gov.

“On the Internet the Government cannot prove that I visited their website, from my home or from a lanhouse... and it is different from the government building, where there is a record. If there was a bar code, I would trust it more, you would scan and print it, then you could use it as a record.”

Non-user citizen, Recife, age: 21-35, class DE

It is important to highlight that the prevailing attitude today is one of distrust, as there are no people or reasons to trust.

*"I trust myself (...).
In myself, in my family.
Not in public individuals, at all."*

*Non-user citizen, Porto Alegre,
age: 36- 60, class AB.*

*"I don't even trust my
'mommy', I only trust
in myself and in God."*

*Non-user citizen, Recife,
age: 21-35, class DE.*

The issue of quality of government services provided online permeates the main citations: 29% stated that "The necessary services are difficult to find"; 28% said "[it is] difficult to receive a reply to requests"; 23% informed "The necessary services are on the Internet, but it is impossible to complete the transaction"; 21% questioned "On the Internet, there is no confirmation that requests have arrived and are being processed"; lastly, 21% stated that "Using the Internet to contact the government is very complicated"

In spite of the positive attitude, the high recommendation rates, and the elevated levels of satisfaction previously verified, such statements reveal that there is still a lot to be improved regarding public services on the Internet, in terms of quality. Quality here translates into services that are easy to use, easy to find, efficient, that is, that work well and, lastly, that are transparent, allowing the user to follow every step of the process.

When citizens were asked about which aspects the government should take into account when putting together websites, the quotes highlighted are related to the quality of the service: "clarity of the language, without unknown acronyms or words that I do not know" (62%) and "how easy it is to use and to find exactly what I am looking for" (56%).

For those users that are acquainted with the advantages of the Internet, when compared to physical service, it is fundamental to ensure the effectiveness of its use, in the sense that all their requests can be resolved electronically, so that e-Gov may consolidate itself as a means to provide services of any nature and complexity.

Computer ownership and Internet access at home have also become barriers for the effective use of e-Gov on the Internet: the results were 17% and 18%, respectively. According to the ICT Household survey, the use of Internet at home is related to the frequency of use. Those who have Internet access from home use it more often, therefore displaying more ability and familiarity with it. It is possible that its more effective use will increase the confidence of users, which, ultimately, is related to the barrier initially mentioned regarding security of information.

In the market, the need for constantly establishing competitive advantages, besides the legal obligations, render the use of electronic government services in the professional routine unrestricted. Trust permeates the operation and, in some cases, great deals of tasks take place in the electronic environment.

The agility with which it is possible to obtain information, issue documents and accomplish registrations and other tasks with economy of time, without the need for commuting, traffic or long lines at public registry offices is quite valued. Autonomy is also seen as an advantage: users themselves choose the “route” and what to search for, submitting the necessary data without having to rely on any public servant. Lastly, cost reduction is also verified at all levels, from travel expenses to economy with services formerly performed by third parties – such as forwarding agents, for instance.

Regarding security, enterprise users, as opposed to citizens, stress the advantage of registration and the consistence of information, by having the possibility of being able to print the on-screen information, thus confirming the operation. That is an advantage mentioned when compared to telephone services.

“I feel safe in a page offered by the government, be it municipal, state or federal. On the contrary, I can rely more in a document printed via Internet, from an electronic agency, than if I went to get it personally, for example. It is a system, there is not any other person in the other end answering for me, it cannot be hacked.”

User citizen, São Paulo, age: 21-35, class C.

The electronic environment has brought security and more credibility regarding the professional and public conduct, by lessening margin, for maneuver, both for inspections as well as for contracting parties. This is the case of government acquisitions, done with the use of tools such as the electronic auction.

“Nowadays, it is no longer a person that makes the analysis, it is a computer, which generates the information. There is no such thing as getting asked for bribes.”

Enterprise representative.

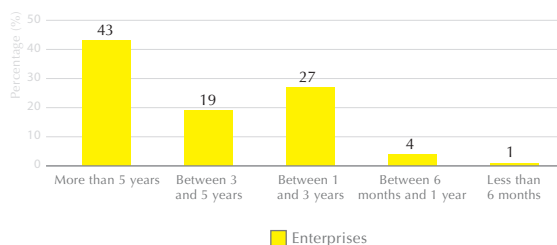
“We no longer are at the mercy of businessmen, of having to fix it somehow, which ethically brings no advantage for the accountant.”

Enterprise representative.

It is necessary, however, to highlight that enterprises have already been using e-Gov in large scale for some years: in 43% of them, e-Gov services have already been present for over five years.

Among the enterprises surveyed, the greater difficulties mentioned relate to the question of service quality and security of information: 48% assessed that "The services the enterprise needs are difficult to find", 31% agree that "On the Internet, there is no confirmation that the request was received nor that it will be processed" and another 31% stated that the use is inhibited "Because of the concern with the protection and security of company data". That is reflected by the fact that approximately a quarter (26%) agree that "Using the Internet to contact the government is very complicated".

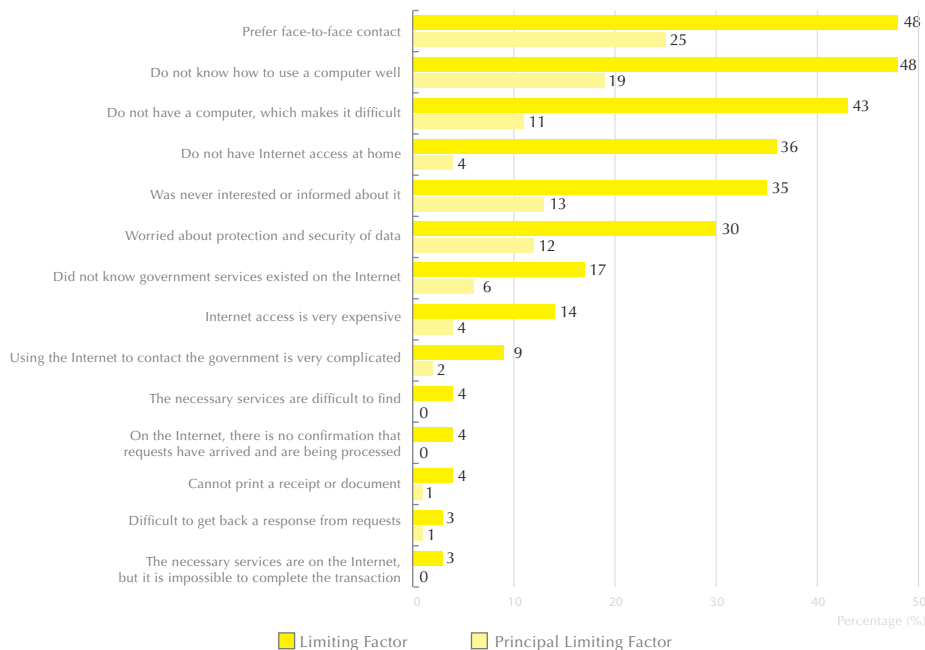
Chart 11: TIME USING E-GOV SERVICES IN ENTERPRISES (%)
Percentage of total enterprise users of e-Gov services



Barriers to the use of e-Gov

Among non-users, the most mentioned barrier was that "[I] prefer face-to-face contact", with 48% of agreement. Others showed similar incidence, such as "I do not know how to use the computer well" (48%), "I do not have a computer" (43%) and "Do not have Internet access at home" (36%).

Chart 12: BARRIERS TO THE USE ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES (%)
Percentage of total non-users of e-Gov



“When I have some doubt, I’d rather sort it personally. If I have some documentation, or information that I may not know how to properly fill in, I’d rather get the address and go there. There will be someone to explain it to me and I can clarify any doubts the way I want it, you see? It seems that, on the Internet the answer will be kind of superficial, it will not answer my specific needs.”

User citizen, Porto Alegre, age: 16-20, class C.

The proximity between the preference for in-person services and the barriers related to computer ownership and the Internet and the skills necessary to use such tool reveals that there is a significant relationship between the command of the skills and the use of the electronic government. Most probably, the preference for the physical services presents itself as a solution to such limitations and, possibly, there is a lack of confidence from citizens in being able to resolve issues regarding their relationship with the government.

“What bothers me is that I will take three days and still will not be able to get it to work. I feel stupid, gee, I cannot deal with that! My God, how is that I can’t figure it out?? We want results and goodbye!”

Non-user citizen, Porto Alegre, age: 36-60, class AB.

The lack of skill is capable of generating embarrassment due to the lack of interactive familiarity with the means, frequently perceived in the older public, which informs of a preference for face-to-face services, mentioning lack of interest, time and patience to invest in learning about it. Many mentioned the fundamental role played by the younger individuals in their families when it comes to helping them get around electronic digital issues.

Difficulties with navigation, understanding, interacting with websites and links are also mentioned. Many of the participants of focus groups describe the complexity to get where they

“I’m used to the old ways, eye-to-eye, some chatting, get the document, there and then, because on the Internet there’s that suspicion, really. We can’t tell who’s behind that machine, whether it’s a good person.”

Non-user citizen, Belém, age: 36-60, class DE.

want: opening and filling out several forms, long and confusing roads, like “mazes”, which generate dependency on the help of others. The lack of information and poor user skills may contribute to such complaints; however it is interesting to observe that the description from the citizens clearly denotes that the language in the public service websites is still complex and difficult to grasp for most people. Gregório Filho (2006) highlights the fact that e-Gov services must take the citizen into account when considering the requirements for graphic interfaces, as well as adapt an organization following one’s life events and parameters of accessibility and user-friendliness.

While issues such as computer ownership and Internet access, which have always been part of the discussions signaled by the ICT Household Survey, already find support from public policies, the data reveals peculiarities so far not fully understood regarding the barriers for the advancement of the tool. From this analysis, it is possible to assert that some interventions become necessary to ensure the implementation of electronic government for citizens, as a main means of access, in order to make available various services, generating tangible results, in order to make life more pleasant for citizens and simplify access to rights and obligations on the part of enterprises.

“There are some services that, if you leave some spaces blank, you just cannot get it sent. If there is no one to explain it to you, you end up doing something wrong. I find it hard, too many abbreviations, only if it was a bit clearer, I could do it. My sister-in-law uses a bunch of services... she tried the social security service, but could not do it, because there was a lot of things she could not understand.”

*Non-user citizen, Recife,
age: 21-35, class DE.*

Challenges for the advancement of electronic government in Brazil

The fundamental premise of electronic government is that citizen’s needs and desires are reflected in the formulation of the services provided by means of such important initiatives. The use of new technologies for the transformation of internal government processes, modernization of the instruments of management and delivery of public services by governmental agencies is no longer an option and has become an essential condition to change the paradigm of efficiency in the public sector (FOUNTAIN, 2001; PAVLICHEV and GARSON, 2004), which is now to create a government that works better, costs less (OSBORNE and GAEBLER, 1992) and focuses on the citizen.

Analysis of Results

English

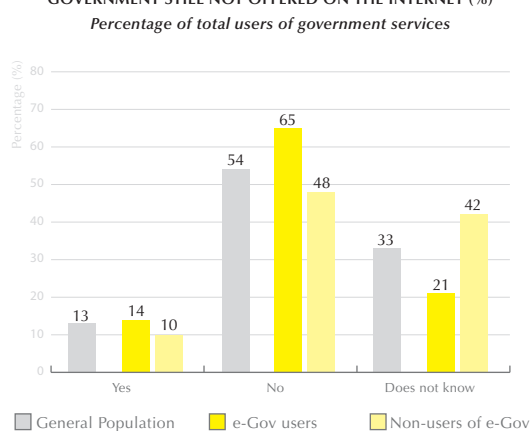
The concept of government focused on the citizen was the main theme of electronic government programs in countries such as Canada, the USA, the United Kingdom and Australia (PAVLICHEV and GARSON, 2004), in which the citizens become the focus point of the dynamics of the government processes. In those cases, the use of ICTs promoted significant impact in the efficiency of the public sector and in the relationship of the government with society.

One of the objectives of the study herein is to understand whether the expectations of the citizen are reflected by the electronic government services provided, and what are the opportunities for its improvement, based on the fundamental premise of focusing on the citizen.

If, on one hand, it can be said that the lack of knowledge regarding electronic government services is a barrier for its effective use, it can be also stated that it is a barrier for the adequate measurement of the demand expressed by the citizen. Even so, it is necessary to highlight that the availability of services offered may also be a limiting factor to the effective use of e-Gov in Brazil, as will be shown below.

In the Qualitative stage, when questioned about the kind of service they would like to have at their disposal, the participants were surprised to find out that most of them are already available. In the Quantitative stage, this was expressed by a low number of interviewees who answered the question affirmatively. Only 13% of the interviewees declared to know of government services not yet online. Moreover, one-third of the interviewees could not answer which government services should be made available on the Internet (33%, being 21% among users and 42% among non-users of e-Gov). Another 54% said that there was not any other service that should be provided on the Internet.

Chart 13: PROPORTION OF INDIVIDUALS THAT DEMAND SERVICES OF GOVERNMENT STILL NOT OFFERED ON THE INTERNET (%)



Overall, participants were unaware of the array of services already provided by electronic means. During the discussions with focus groups, the reading of the list of services available surprised even the most frequent e-Gov users, who consider the portfolio to be vast and useful, larger than previously thought.

The indicators of satisfaction, recommendation and tendency for use revealed, as previously shown, the citizen's positive attitude regarding electronic public services. Initially, it would be

reasonable to suppose that the electronic government fully meets the needs and desires of citizens and that they are satisfied with the quality of such services; however, there is evidence that contradicts this hypothesis, such as the limiting factors to the use of e-Gov and barriers for non-users. Moreover, choosing to assert that e-Gov offers full quality services would reduce the potential contribution of this survey for electronic government in Brazil, in

case the possibility of a much more in-depth and complete analysis is considered using the data regarding use and perception that permeate the services available through the Internet.

Initially, the use of e-Gov presented itself as being quite superficial, based on the search for information, the use of few services and a low frequency of use. Moreover, the physical type of access to government services still prevails. After all, how is it possible that high levels of satisfaction, recommendation and tendency towards its use are not converted into an effective appropriation of the tool, so that the relationship between government and citizens can reach the same level reached by enterprises?

That assessment must be done considering two contextual elements of Brazilian society: an understanding on the part of citizens concerning the issue of citizenship and state-society communication.

During the Qualitative stage, most participants in focus groups mentioned the need for the existence of governments that will offer the services demanded by the society that they represent, anchored in the desires and expectations of the population. However, it is interesting that the government-citizen relationship has become a one-way road, that is, most participants do not show any pro-activity and do not perceive themselves as agents of the process, which may lead to a passive attitude whereby citizens abstain from fully exercising their citizenship. Participation, according to what Cabeda formulates (2004) in reference to Vieira (2001), constitutes one of the elements of citizenship. The citizen who is not participating in the social process expects the government to provide the solutions, does not get acquainted with the public sphere, and does not believe he/she is capable of significantly influencing the process.

The concerns from the participants were centered on their own necessities, both regarding the financial aspect, as well as their professional qualification, within an increasingly fierce labor market. The citizens themselves recognize this passive posture.

Citizens were perceived as passive and uninterested in the issues concerning public life: 35% of the non-users agree with the statement “[I] was never interested or informed about

*“(...) and the population
also needs to go after it.
You can’t just sit back
and wait.”*

*Non-user citizen, São Paulo,
age: 21-35, class C.*

*“(...) but why would
I check the government
website? Whenever
I need it, it will be there.”*

*User citizen, Recife,
age: 21-35, class AB.*

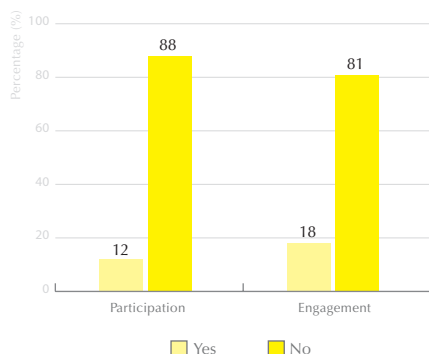
*“(...) everything in life is knowledge, but sometimes
we just don’t have the interest in going after it.”*

User citizen, Recife, age: 21-35, class AB.

Analysis of Results

English

Chart 14: PARTICIPATION AND ENGAGEMENT DECLARED BY CITIZENS REGARDING QUESTIONS PERTINENT TO THEIR COMMUNITY (%)
Percentage of total population



it” when questioned about the reasons for not using public online services. In that sense, in the Quantitative stage, it was aimed at investigating the aspects related to participation, engagement and influence perceived by citizens in matters of public relevance.

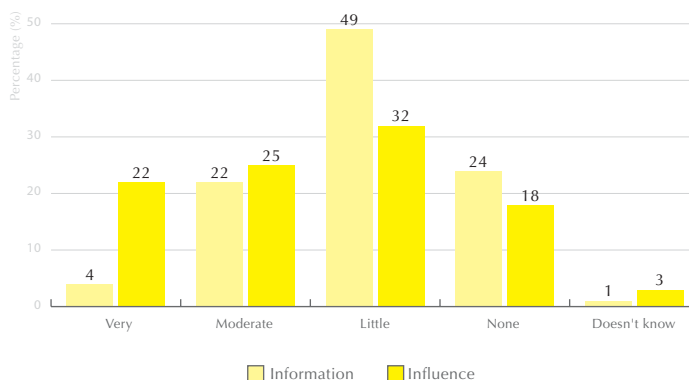
Only 12% of the interviewees claimed to take part in associations, condominium assemblies, public hearings or unions. The North region presented higher marks for participation (21%), while the Center-west, a region in which there is a significant part of the federal public administration, presented the lowest level (8%).

Another highlight is that individuals aged 45-59 registered 19%, 7 points above the general average, while among the younger (16-24) the index is the lowest of all: 7%.

Only 18% of the citizens claimed to have engaged solving the problems of their community. In a similar way, the age range from 45 to 59 stands out (28%), and the age range from 16 to 24 is the least engaged (11%), suggesting that older people have more of a civic sense of duty and a deeper understanding of the importance of their participation in the political process.

Only 22% of interviewees believe that people can have a lot of influence in the decisions taken by municipal governments; for 25%, such influence can be moderate, for 32%, people can exert little influence; and for 17%, people have no influence at all. Similarly, the level of information follows a very similar trend: only 4% consider themselves to be well-informed about the actions of the government, while 50% of the citizens are little or absolutely not informed about them.

Chart 15: DEGREE OF INFORMATION AND INFLUENCE DECLARED BY CITIZENS REGARDING THE SUBJECT OF GOVERNMENT (%)
Percentage of total population



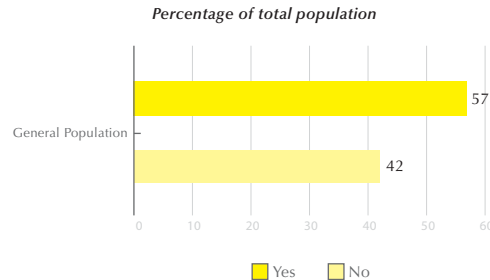
Thus, most citizens, when waiving participation and involvement in causes of public order, end up resigning their role in the social context, reducing their relationship with the government to a minimal exchange of rights and obligations. Besides, there is evidence that citizens ignore their own rights.

This analysis facilitates the understanding of the contradiction existing between the favorable scenario of e-Gov, high tendency for use and recommendation of use, and the incipient actual use that characterizes the electronic government in Brazil, much below its potential. Additionally, the abandonment of public services and the consequent lack of knowledge about the topic may lead to a low expectation of what the government offers regarding an understanding of the high levels of satisfaction observed in the survey.

Regarding communication between government and society, initially, the low level of knowledge concerning the offer of online public services can be highlighted. A little over half of the Brazilian population (57%) knows the government provides services on the Internet, while, 42% of the population is not even aware of that fact.

According to what was observed in the Qualitative stage, the opinions of the participants regarding communication channels with the government point to television campaigns, from traditional to differentiated formats, such as social merchandising, community journalism, leaflets or booklets made available at service stations, articles in free newspapers of large circulation, besides informative newsletters annexed to tax slips (IPTU, IPVA, electric bills etc). The use of social networks (Twitter, MSN, Facebook, YouTube) was also mentioned and suggested by focus groups participants. In the Quantitative stage, the penetration of such means was investigated: 79%

Chart 16: PROPORTION OF INDIVIDUALS WHO HEARD THAT THE GOVERNMENT OFFERS SERVICES OVER THE INTERNET (%)



“Why is it that the government does things without trying and educating the population first? (...) They created a program, did several campaigns and did not call the population to get the point. ‘Look, from now on you can use this and that so you won’t have to get in lines (...)’: Teaching, isn’t it? Teaching the people how to use it.”

Non-user citizen, Belém, age: 36-60, class DE.

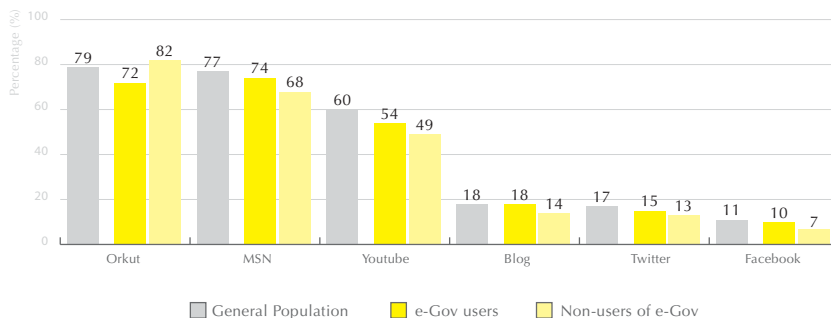
“I did it personally, but when I got there they told me I could have done it online and I said I didn’t know. I don’t know how it works, but I thought it was great!”

Non-user citizen Porto Alegre, 36-60, class AB.

Analysis of Results

English

Chart 17: COMMUNICATION TOOLS UTILIZED IN THE LAST 3 MONTHS (%)
 Percentage of total population that accessed the Internet in the last 3 months



of Internet users reported to have used Orkut in the past three months, 77% accessed MSN, and 60% visited YouTube. Other social media, such as Facebook (11%) and Twitter (17%), in spite of being less popular, already appear as one of the preferences of Internet users, along with Blogs (18%).

Regarding the recollection of government publicity campaigns, 48% of interviewees remembered some advertisement or publicity about government programs and services, against 50% who claimed not to remember any. Interviewees assessed the messages that were specifically related to the announcement of some construction or service (38%), while another 30% stated it was related to the results or delivery of some construction work, 14% said it was something new that the government was launching and 14% of interviewees declared it was an explanation about a service or program, the lowest percentage among the four answers.

The proportion of interviewees that recollected advertisements reveals that government publicity campaigns have been effective, since they were remembered by half of the population. Only 14% of interviewees remembered advertisements that contained explicative content or orientation regarding the participation in programs or the use of services. The results indicate that a great deal of government communication with society is geared towards exposing construction projects or on-going or delivered services, which brings a relatively smaller benefit to the citizen in comparison to orientation or explicative communication. Possibly it is based on the premise that the more a government advertises its accomplishments, the higher will be the citizen's level of acceptance and satisfaction with its work. However, the low level of acquaintance with e-Gov services can be related, at some level, to such governmental orientation.

Opportunities for the development of electronic government in Brazil

There are several main courses of action in terms of public policies for the use of e-Gov to be able to consolidate and produce the benefits its full potential can generate, assuming the fundamental premise of an electronic government centered on the citizen, since this is the bearer of rights, as pointed by Vaz (2003) in reference to Abrucio (2001).

Firstly, e-Gov applications must be simple, intuitive, and even playful, aiming at favoring those with little Internet familiarity. In this sense, a widely disseminated application parameter, which shows yearly growth, are applications geared toward social networks, especially relationship websites, which enable a widely inclusive use for the least favored portion of the population, for people with lower levels of education, and also for individuals at both ends of the age spectrum (children and elders).

There is a course of action similar to the one mentioned above which refers to the quality of e-Gov services. The questions related to information security, performance of the applications (applications that work well), system infrastructure, clear language, objectivity in the portal and the establishment of auxiliary support channels - such as telephone hotlines - are opportunities for improvement that will qualify services, preparing e-Gov to face the challenge of inclusion and modernization. Complementarily, another possibility would be the using digital certificates, smart cards, or other mechanism that would ensure greater security during the execution of the services and the navigation of the government website.

Another important course of action is the availability of services that the citizen believes to be absent electronically. Among the 13% which declared to know of services that should be available online, but are not, most converged to the area of public health. Considering the open and unstimulated responses, 34% mentioned some service related to the area. Including during the Qualitative stage, the possibility for scheduling consultations and inspections, listing of health unit addresses, availability of medical services and the like, besides complaints related to public services, were all discussed.

Other services mentioned were the issuing of documents, such as birth certificates, IDs and voter registration cards; employment openings were also mentioned, areas in which the services are still incipient as perceived by the citizens.

The fourth course of action is related to communication. At this point, there are two important analyses: on the one hand, the lack of knowledge about e-Gov tools, which reach little less than half of the population (43%); on the other hand, the high levels of satisfaction and

"I had to have a medical check-up done for my son. I went to the hospital, got a number at 7h30 and it would only open at 8 o'clock. The number I got was 200!"

*Non-user citizen, Porto Alegre,
age: 31-60, class AB.*

prone to use. Those two factors associated indicate the existence of a repressed demand; however, the favorable e-Gov scenario will favor the adoption of the tool, once the lack of acquaintance is dealt with.

Adversely, we know that most citizens remembered the advertisements related to information on governmental activities (82%), while only 14% remembered any ad that brought about some explanation or orientation. Furthermore, when the citizens are asked about which contents the government should give priority to in their websites, explanations regarding rights show up in first place and explanation regarding the use of the service come in second: among the total of the population, 83% and 81% said that such content would be very important, respectively.

In other words, the type of message the citizen values the most is exactly the least remembered to have been received from the government. The traditional channels, such as television, appear in the speech of the citizen more intensely, nonetheless the desire of the citizen's claims for an educational communication that will explain what to do and how to do it, that is, something not merely expositive, pointing to what has been done and what has been launched. Additionally, the presence of citizens along with the new tools of communication available online favors the adoption of strategies that will consider their participation and the conjoined building of knowledge. This strategy may contribute, as well, to getting them involved in issues within the public sphere.

Finally, there is the aspect related to education. Citizens with higher levels of education get more easily acquainted with the new ICT tools, gain autonomy and independence to make their relationships more effective, among them, their relationship with issues of public relevance, notably with the government. In that sense, it is possible to infer that such autonomy would bring citizens closer to the public sphere, so that they would be able to understand by themselves the dimension of their rights and obligations, becoming relevant players in the construction of a more democratic process of conducting public policy by the government. In short, what can be ultimately foreseen through that thinking is the consolidation of citizenship.

REFERENCES

- BARBOSA, A. **Governo Eletrônico: Dimensões da Avaliação de Desempenho na Perspectiva do Cidadão**. Tese de doutorado, FGV-EAESP, 2008.
- CABEDA, M. **Inclusão Digital e Educação On-line em Prol da Cidadania: pontos para reflexão**. Revista da Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED, 2004.
- CGI.br. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação**. Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br, São Paulo: 2009.
- FOUNTAIN, J. **Building the Virtual State – Information Technology and Institutional Change**. Harrisonburg: Brooking Institution Press, 2001.
- HEEKS, R. **Reinventing Government in the Information Age – International practice in IT-enabled public sector reform**. Abingdon: Routledge, 2002.

GREGORIO FILHO, A. S. **Cidadania Digital: um estudo do Portal Cidadão.SP**. Dissertação de Mestrado. Universidade São Marcos. São Paulo: 2006.

OSBORNE, D., GAEBLER, T. **Reinventando o Governo – Como o espírito empreendedor está transformando o setor público**. Goiânia: Editora MH Comunicação, 1992.

PAVLICHEV, A., GARSON, G.D. **Digital Government: Principles and Best Practices**. London: Idea Group Publishing, 2004.

TESORO, J. L. Unidad 3: Conceptos básicos sobre ciudadanía digital. In. **Curso iberoamericano de gobierno electrónico**. Secretaría de la Gestión Pública de Argentina/ CLAD, 2010.

UNDP. **Global e-Government Readiness Report 2004 – Towards Access for Opportunity**. UNDP 2004.

VAZ, J. C. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania: a construção de um modelo de análise e avaliação**. São Paulo: EAESP/FGV, 2003. Available at: <<http://www.polis.org.br/download/43.zip>>. Accessed on: 10.15.2010.

VIEIRA, L. **Os Argonautas da Cidadania: a sociedade civil e a globalização**. Rio De Janeiro: Record, 2001.

